

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**IDENTIFICACIÓN DE LA CADENA DE VALOR Y DESARROLLO  
DEL MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA P&M  
SERVICES CIA. LTDA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**JEAN CARLO MORENO RAMOS**

**DIRECTOR: ING. GALO SÁNCHEZ**

**QUITO, NOVIEMBRE 2015**

**DIRECTOR:**  
Ing. Galo Sánchez

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar la presente tesis a Dios, a mi Padre por estar siempre a mi lado llenándome de seguridad y que a pesar de su pronta partida siempre cuento con su apoyo incondicional, y a mi Madre por ser una persona llena de fortaleza y amor, a mis hermanos por ser mis mejores amigos inseparables en momentos buenos y malos, a mi Tía por ser como una madre, a mi novia por ser un soporte en los momentos difíciles.

***Jean Carlo***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más,  
al Ing. Galo Sánchez por su gran calidad humana, su  
dedicación, y amistad.

A mis Papás ya que sin ellos ninguna meta lograda o  
venidera sería posible.

***Jean Carlo***



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN, 1

#### 1 ANTECEDENTES, 3

- 1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA, 3
- 1.2 INFORMACIÓN GENERAL DEL SECTOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL ECUADOR, 10
  - 1.2.1 Normativas y leyes, 13

#### 2 CADENA DE VALOR, 23

- 2.1 IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA CADENA DE VALOR, 24
- 2.2 MAPEO DE CADENA DE VALOR, 27
  - 2.2.1 Identificación de los Niveles de la Cadena de Valor, 31
  - 2.2.2 Estado Actual, 32
- 2.3 MODELO NUEVO, 34

#### 3 PROCEDIMIENTOS, 38

- 3.1 DEFINICIONES BÁSICAS DE PROCEDIMIENTOS, 38
  - 3.1.1 Procedimientos, 39
    - 3.1.1.1 Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones, 39
    - 3.1.1.2 Gestión de información y documentos, 40
    - 3.1.1.3 Operación de servicios, 40
    - 3.1.1.4 Auditoría de productos, 41
  - 3.1.2 Servicio Post-Venta, 42
- 3.2 ENUNCIACIÓN DE OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS, 42
- 3.3 DEFINICIÓN DE RESPONSABLES Y ALCANCES DE LOS PROCEDIMIENTOS, 43
- 3.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES, 46
- 3.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS, 56
- 3.6 DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, 68

#### 4 IMPLEMENTACIÓN, 82

- 4.1 DIFUSIÓN DE PROCEDIMIENTOS, 82
- 4.2 DEFINICIÓN DE KPIS, 84
- 4.3 MEDICIÓN DE KPIS LEVANTADAS POR PROCEDIMIENTOS Y PLANES TÁCTICOS DE MEJORA DE KPIS, 86

#### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 107

- 5.1 CONCLUSIONES, 107
- 5.2 RECOMENDACIONES, 110

**GLOSARIO, 114**

**REFERENCIAS, 117**

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Requerimientos por tamaño de empresa, 9
Tabla 2: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones, 40
Tabla 3: Gestión de información y documentos, 40
Tabla 4: Operación de servicios, 41
Tabla 5: Auditoría de productos, 41
Tabla 6: Servicio Post-Venta, 42
Tabla 7: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones, 42
Tabla 8: Gestión de información y documentos, 42
Tabla 9: Operación de servicios, 43
Tabla 10: Auditoría de productos, 43
Tabla 11: Servicio Post-Venta, 43
Tabla 12: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones, 44
Tabla 13: Gestión de información y documentos, 44
Tabla 14: Operación de servicios, 45
Tabla 15: Auditoría de productos, 45
Tabla 16: Servicio Post-Venta, 45
Tabla 17: Descriptor - Levantamiento de información, 46
Tabla 18: Descriptor – Retroalimentación, 47
Tabla 19: Descriptor - Evaluación del Personal, 47
Tabla 20: Descriptor - Clasificación de Información, 48
Tabla 21: Descriptor - Registro interno de Documentos, 48
Tabla 22: Descriptor - Monitoreo de asesoría o capacitación, 49
Tabla 23: Descriptor - Evaluación satisfacción cliente, 49
Tabla 24: Descriptor - Medidas Correctivas, 50
Tabla 25: Descriptor - Reglamento de SSO, 51
Tabla 26: Descriptor - Plan de Emergencia y Contingencia, 52
Tabla 27: Descriptor - Riesgos Psicosociales, 53
Tabla 28: Descriptor – Riesgos ergonómicos, 54
Tabla 29: Descriptor – Capacitación, 55
Tabla 30: Caracterización - Levantamiento de información, 56
Tabla 31: Caracterización – Retroalimentación, 57
Tabla 32: Caracterización - Evaluación del Personal, 58
Tabla 33: Caracterización - Clasificación de Información, 59
Tabla 34: Caracterización - Registro interno de Documentos, 60
Tabla 35: Caracterización - Monitoreo de asesoría o capacitación, 61
Tabla 36: Caracterización - Evaluación satisfacción cliente, 62
Tabla 37: Caracterización - Medidas Correctivas, 63
Tabla 38: Caracterización - Reglamento de SSO, 64
Tabla 39: Caracterización - Plan de Emergencia y Contingencia, 65
Tabla 40: Caracterización - Riesgos Psicosociales, 66
Tabla 41: Caracterización – Riesgos ergonómicos, 67
Tabla 42: Caracterización – Capacitación, 68
Tabla 43: Flujograma - Levantamiento de información, 69
Tabla 44: Flujograma – Retroalimentación, 70
Tabla 45: Flujograma - Evaluación del Personal, 71
Tabla 46: Flujograma - Clasificación de Información, 72

Tabla 47: Flujograma - Registro interno de Documentos, 73
Tabla 48: Flujograma - Monitoreo de asesoría o capacitación, 74
Tabla 49: Flujograma - Evaluación satisfacción cliente, 75
Tabla 50: Flujograma - Medidas Correctivas, 76
Tabla 51: Flujograma - Reglamento de SSO, 77
Tabla 52: Flujograma - Plan de Emergencia y Contingencia, 78
Tabla 53: Flujograma - Riesgos Psicosociales, 79
Tabla 54: Flujograma – Riesgos ergonómicos, 80
Tabla 55: Flujograma – Capacitación, 81
Tabla 56: Hoja de Ruta, 83
Tabla 57: Listado de Procesos, 84
Tabla 58: Listado de Indicadores de Gestión, 85
Tabla 59: Resumen indicadores, 86

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Organigrama de la empresa, 6  
Figura 2: Sistema de Valor, 24  
Figura 3: Jerarquización de los procesos, 25  
Figura 4: Elementos de un proceso, 26  
Figura 5: Descripción de la Cadena de Valor, 26  
Figura 6: Cadena de Valor según el modelo Porter, 33  
Figura 7: Cadena de Valor según modelo SAN, 37  
Figura 8: Entrega oficial del Manual, 82  
Figura 9: Lineamientos de servicios entregados, 87  
Figura 10: Información registrada, 88  
Figura 11: Grado de satisfacción del cliente, 89  
Figura 12: Tiempo de pago, 90  
Figura 13: Tiempo de medición de satisfacción, 91  
Figura 14: Comprensión del cliente en los requerimientos, 92  
Figura 15: Tiempo de demora en proporcionar proforma, 93  
Figura 16: Satisfacción del servicio, 94  
Figura 17: Cumplimiento de objetivos, 95  
Figura 18: Número de informes correctos, 96  
Figura 19: Expertiz de analista – Reglamento SSO, 97  
Figura 20: Tiempo de servicio – Reglamento SSO, 98  
Figura 21: Tiempo de comunicación de aprobación legal de servicio al cliente, 99  
Figura 22: Expertiz de analista – Plan de emergencia y contingencia, 100  
Figura 23: Tiempo de servicio – Plan de emergencia y contingencia, 101  
Figura 24: Tiempo de contratación de especialista, 102  
Figura 25: Tiempo de servicio – Riesgos psicosociales, 103  
Figura 26: Expertiz de analista – Riesgos ergonómicos, 104  
Figura 27: Tiempo de servicio – Riesgos ergonómicos, 105  
Figura 28: Tiempo de sociabilización, 106

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el primer capítulo de la investigación se muestran los antecedentes de la empresa desde su comienzo en el mercado de Seguridad y Salud Ocupacional. Además se realiza un estudio del sector de seguridad industrial y las leyes y normativas que rigen a la razón social de la empresa.

En el capítulo segundo se realiza una definición de la cadena de valor según Porter y según el modelo SAN. Posteriormente se realiza el mapeo propiamente de la empresa según el modelo SAN.

En el capítulo tercero se realiza definiciones básicas de procedimientos, se identifica los mismos con sus entradas y salidas, con sus objetivos y alcances. Además se realiza la diagramación de todos los procesos antes identificados, cada uno con su descriptor y ficha correspondiente.

En el siguiente capítulo se identifica la forma de difundir y socializar el manual de procesos. Incluye el plan y hoja de ruta. Se realizó un levantamiento de indicadores de cada proceso para que sea posible medir todas las variables necesarias y de esta forma plantear planes de mejora aplicables y realizables a un corto plazo.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones dirigidas a un mejor funcionamiento de las diferentes actividades de la empresa. En las conclusiones se detallan

los hallazgos que se obtuvieron después de la aplicación de los indicadores y en las recomendaciones se puntualizan todos los planes de mejora que se proponen para mitigar los problemas encontrados.

## INTRODUCCIÓN

Dentro de una empresa son inminentes los accidentes que pueden ocurrir. Algunos se pueden prevenir pero existen otros que no. Una de las formas para la prevención de accidentes, es capacitando al personal sobre la importancia de utilizar responsablemente los instrumentos y vestimenta entregados para realizar el trabajo.

Otras de las formas es contar con reglamentos claros y planes de emergencia, para que todos los colaboradores puedan reaccionar ante emergencias y accidentes dentro del trabajo. Por ejemplo a dónde acudir, a quien acudir, acciones de primeros auxilios a seguir, etc.

La empresa P&M Services estructura estos reglamentos según la ley y la normativa, además de planes de emergencia, capacitaciones en general y estudios ergonómicos para que los trabajadores no tengan repercusiones posteriores. La empresa tiene pocos años de experiencia, sin embargo su crecimiento ha sido considerable durante sus años de funcionamiento. Por lo tanto se ha visualizado un crecimiento con falta de organización.

Justamente en la tesis se propone una cadena de valor según los procesos que se han podido identificar. Se ha realizado además una diagramación de estos procesos en su versión AS-IS, se ha realizado descriptores y fichas de caracterización con sus respectivos alcances y objetivos.



No se ha visto la necesidad de proponer diagramas TO-BE, sin embargo se planteó indicadores para la medición de todos los procesos y poder plantear planes de mejora a corto plazo.

Los planes de mejora han sido considerados para que puedan ser aplicables con una inversión baja y con poco recurso humano.

## **1 ANTECEDENTES**

### **1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Los accidentes son factores a los que se encuentran expuestas las personas diariamente, un accidente puede originarse en cualquier lugar y en el momento menos esperado, no discrimina edad, sexo o género. El lugar donde se desarrolla nuestro diario vivir puede estar lleno de riesgos, en algunos casos estos se pueden evitar ya que pueden ser provocados por descuidos o desconocimiento y otros como los desastres naturales que no, es ahí donde un adecuado conocimiento y capacitación pueden ser útiles para evitar o minorar el impacto que estos accidentes ocasionan en la integridad de las personas.

Dar a conocer a los trabajadores de una empresa lo importante que es la Seguridad y Salud Ocupacional complementa los beneficios que las personas poseen cuando ingresan a una empresa.

En la actualidad tener un ambiente laboral apropiado es fundamental, este incide en el desempeño de las personas que forman parte de una empresa. Una de las responsabilidades del empleador es brindar un ambiente de respeto, confort, etc. que permita a sus colaboradores trabajar en un ambiente digno y lograr que estos sean más productivos.

El hacer a los trabajadores partícipes de las decisiones que se debe tomar en la empresa e involucrarlos de manera activa en la participación de una cultura de seguridad y salud ocupacional es una estrategia que hace que las personas se comprometan con su trabajo.

Según el Instituto Nacional de Seguridad Social, artículo 51 de la resolución 390, todas las empresas deben constar con un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, el alcance del mismo dependerá del tamaño de las empresas. Este sistema se encargará de minimizar los riesgos a los que los empleados se encuentran expuestos al momento de realizar su trabajo proveyendo de normas y estableciendo una cultura de Seguridad dentro de la organización.

Pullas y Moreno Asociados Cía. Ltda. Es una compañía que se constituyó el 2013 en el Distrito Metropolitano de Quito, sus oficinas se encuentran ubicadas en la Av. Amazonas y Enrique Dávalos, edificio Dávalos oficina 401.

La iniciativa emprendedora de Edison Pullas García y Gabriel Moreno Ramos socios fundadores de Pullas y Moreno Asociados Cía. Ltda. cuyo nombre comercial es P&M SERVICES fue necesario para poder alcanzar este ambicioso proyecto de constituir una empresa que pueda satisfacer las necesidades de Seguridad y Salud Ocupacional que por ley todas las empresas deben poseer sin importar su tamaño o antigüedad.

## MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL

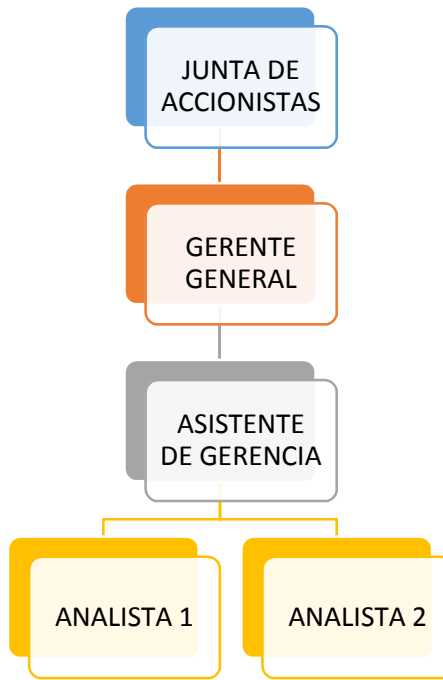
Es importante para una empresa saber qué es lo que quiere ser en un futuro y como conseguirlo, según Malevski Yoram, “La Visión y Misión son como un faro a la empresa en las oscuras y turbulentas aguas causadas por el clima empresarial mundial”

(Science, s.f.), es decir, definir qué es lo que son, que es lo que quiere hacer, y que es lo que quiere ser es fundamental para plantear de manera correcta la misión y visión que permitirá que la empresa alcance los resultados que quienes la conforman desean alcanzar. P&M SERVICES propone la siguiente misión y visión respectivamente:

- La misión de P&M Services es satisfacer las necesidades de nuestros clientes en temas de asesoría y capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional, para con nuestro trabajo poder crear una cultura en prevención de accidentes laborales, mejorando la productividad, eficiencia, seguridad de las empresas y miembros de equipo de las organizaciones en el Ecuador.
- Satisfacer las necesidades de las empresas en materia de seguridad laboral, salud ocupacional y gestión integral corporativa, posicionándonos en los primeros lugares del mercado gracias a la calidad de nuestros servicios.

P&M SERVICES es una compañía que pese a ser relativamente nueva en el mercado ha sabido sacar provecho del mismo, esto gracias a la colaboración de profesionales especializados en la materia entre ellos su Gerente General Ing. Édison Pullas y su socio fundador Ing. Nelson Moreno los cuales cumplen funciones claves en la empresa.

El nivel jerárquico de P&M SERVICES está dado según las funciones que cada una de las personas que conforman la organización desempeña estas funciones se describen en la Figura 1



**Figura 1: Organigrama de la empresa**

## SERVICIOS

Gracias a los conocimientos técnicos y a la experiencia que poseen las personas que conforman el grupo de trabajo de P&M SERVICES y su constante actualización en temas relacionados a Seguridad y Salud Ocupacional han elaborado un grupo de servicios que buscan satisfacer las necesidades de las empresas, a continuación se presentan algunos de ellos:

- Elaboración de Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaboración de Planes de Emergencia, Contingencia y Continuidad del Negocio.
- Constitución y Registro de Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el trabajo.

- Capacitación en Seguridad y Salud en el trabajo (Brigadas de emergencia, prevención de riesgos laborales, análisis de riesgos, ergonomía, entre otros).
- Elaboración e implementación de Sistemas de Gestión SART / ISO 9001 / ISO 14001 / OHSAS 18001 / BASC.
- Identificación y Evaluación de Riesgos Laborales.
- Higiene Industrial: mediciones de ruido e iluminación.
- Estudios de Impacto Ambiental.
- Estudios de Perfiles de Riesgos Corporativos.
- Estudios de Factores de Riesgo Psicosociales (Mobbing), Estrés Laboral.
- Análisis de Factores de Riesgo Ergonómicos.
- Auditorías Internas de acuerdo a los requerimientos del IESS.

Además de asesorías en temas de seguridad P&M SERVICES se encuentra avalada por el Ministerio de Relaciones Laborales para impartir capacitaciones a todo nivel a las empresas del sector público.

## CARTERA DE CLIENTES

Su cartera de clientes se encuentra constituida por empresas y organizaciones que pertenecen a diferentes industrias que con ayuda de P&M SERVICES buscan cumplir con los reglamentos y leyes impuestas por el Instituto Nacional de Seguridad Social para salvaguardar la integridad de sus empleados y así conseguir una cultura que permita obtener resultados duraderos en el tiempo, entre las más conocidas tenemos:

- Mall El Jardín.
- Moviec.
- Grupo Nobis (Pronobis S.A., Nobis, Sertel, Tecnobis, Plaza Parking, entre otras)
- Hotel Radisson Royal Quito.
- Pollo Favorito S.A. “Pofasa” – Grupo Supermaxi.
- Edimca del Ecuador.
- Hospital Metropolitano.
- Caves S.A. “Servicios de Catering”.
- Conduto S.A. “Servicios Petroleros”.
- Wall Street Institute “Idiomec S.A.”.
- Rincón del Gaucho Restaurante.
- Cooperativa 29 de Octubre.
- Alfa Seguridad Cía. Ltda. “Seguridad Privada”.
- Flexiplast.
- Unilimpio.

El ministerio de relaciones laborales ha impuesto que empresas diseñen su sistema de seguridad ocupacional de acuerdo al número de trabajadores que cada empresa posee y al riesgo que existe al realizar su trabajo.

Dichos requerimientos se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1: Requerimientos por tamaño de empresa**

No. Trabajadores	Clasificación	Organización	Ejecución
<b>1 a 9</b>	<b>Microempresa</b>	Botiquín de primeros auxilios 1 Delegado de Seguridad y Salud Responsable de prevención de riesgos	Diagnóstico de Riesgos Política empresarial Plan mínimo de prevención de riesgos Certificados de salud MSP Exámenes médicos preventivos
<b>10 a 49</b>	<b>Pequeña empresa</b>	2 Comité paritario de Seguridad e Higiene 3 Servicio de enfermería Responsable de Prevención de Riesgos	Política empresarial Diagnóstico de Riesgos Reglamento Interno de SST Programa de Prevención Programa de capacitación Exámenes médicos preventivos Registro de accidentes e incidentes Planes de emergencia
<b>50 a 99</b>	<b>Mediana empresa</b>	Comité paritario de Seguridad e Higiene Responsable de Prevención de Riesgos Servicio de enfermería o servicio médico	Política empresarial Diagnóstico de Riesgos Reglamento Interno de SST Programa de Prevención Programa de capacitación Registro de accidentes e incidentes Vigilancia de la salud Planes de emergencia



No. Trabajadores	Clasificación	Organización	Ejecución
100 o más	Gran empresa	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité paritario de Seguridad e Higiene</li> <li>- Unidad de Seguridad e Higiene</li> <li>- Servicio Médico de Empresa</li> <li>- Liderazgo gerencial</li> </ul>	Política empresarial Diagnóstico de Riesgos Reglamento Interno de SST Programa de Prevención Programa de capacitación Registro de accidentes e incidentes Vigilancia de la salud Registro de Morbilidad laboral Planes de emergencia

## 1.2 INFORMACIÓN GENERAL DEL SECTOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL ECUADOR

En una empresa, sea cual fuera su actividad laboral, los accidentes son inherentes. Existen peligros tanto en una industria como en una oficina. Se ha demostrado que malas posiciones, excesiva exposición al ruido, mala iluminación, acciones repetitivas, etc., pueden causar daños permanentes en las personas.

En Ecuador, el tema no era muy tratado y considerado por las empresas, ya que muchas de ellas estaban formadas muy informalmente. Ha medida que han ido pasado los años el tema de seguridad industrial ha ido tomando fuerza.

Los empresarios actuales del país han presentado su interés y compromiso para cumplir con la protección de sus trabajadores considerando no solo el costo que podría un accidente grave traer a la empresa, sino el daño que se podría causar en sus trabajadores.

Para entender un poco más acerca de la seguridad industrial, se va a mencionar unos conceptos:

## CONCEPTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

- “La seguridad industrial es un concepto originado socialmente en tiempos modernos, es un proceso contemporáneo y que se desarrolla a medida que las técnicas y las tecnologías alcanzaron y se fueron aplicando a las progresivas etapas de la producción industrial”. (Concepto.de, s.f.)

La seguridad industrial es un área que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes, que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro.

Como se había mencionado anteriormente los accidentes laborales son altamente costosos para las empresas y organizaciones y que traen repercusiones graves para los involucrados y sus familias.

No es la sola obligación de cumplir con leyes y reglamentos, sino evitar la pérdida de recursos y fuerza de trabajo por un lado y el sufrimiento humano y la pérdida de imagen por otro lado, sino que la seguridad en el trabajo trae grandes beneficios. Un empleado que se siente seguro incrementa su productividad, su calidad de trabajo, es mucho más eficiente ya que sabe que la empresa se preocupa por él y posteriormente no va a tener secuelas por su labor.

Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo. En lo que las empresas realmente deben concentrarse es en la prevención de los accidente, provisionando todo tipo de seguridad para su cuerpo.

Ante un cambio siempre hay personas que se oponen. Los obreros están acostumbrados a cumplir su labor de una manera y cuando se detecta un riesgo que requiere de una protección personal (casco, protector auditivo, gafas de protección, mascarilla, guantes, etc.) le causa incomodidad.

Dentro de la cultura Ecuatoriana existe un rechazo al cambio por miedo a despidos entre otras.

Para atacar este rechazo es necesario que el empresario les capacite y les entrene constantemente para generar una cultura de auto cuidado, en donde ellos comprendan que es por su propio bienestar.

Las ventajas de la seguridad industrial y prevención de riesgos, son varias, entre ellas: control de lesiones y enfermedades profesionales a los trabajadores, control de daños a los bienes de la empresa (instalaciones y materiales), menores costos de seguros e indemnizaciones, evitan las pérdidas de tiempo, menor rotación de personal por ausencias al trabajo o licencias médicas y continuidad del proceso normal de producción.

Es importante que los empresarios ecuatorianos entiendan que la seguridad de su personal no es un gasto sino una inversión que posteriormente va a dar resultados positivos.

Hablar de *Seguridad Industrial* no es simplemente entregar un casco, un par de botas y en el mejor de los casos, una lámpara con baterías, es más bien crear una cultura en donde todos tengan precauciones.

### **1.2.1 Normativas y leyes**

#### **Normativa legal de seguridad y salud**

- Instrumento Andino (Decisión 584) y Reglamento del Instrumento (957).
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo – Decreto Ejecutivo 2393.
- Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas.
- AM 220 Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Convenios OIT relacionados a la Seguridad y Salud ratificados por Ecuador.

- Reglamento de Seguridad del Trabajo contra Riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica.

## **SALUD OCUPACIONAL**

- Reglamento para el Funcionamiento de Servicios Médicos – Acuerdo Ministerial 1404 Acuerdo Ministerial 398 VIH SIDA

## **REGISTRO DE PROFESIONALES EN SEGURIDAD Y SALUD**

- Acuerdo Ministerial 203.
- Solicitud de Registro de Profesional SST.

## **REGISTRO DE ORGANISMOS PARITARIOS DE SEGURIDAD Y SALUD**

- Modelos para conformación de Organismos Paritarios.
- Requisitos Organismos Paritarios.
- Solicitud de Registro de Organismos Paritarios.

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD**

- Modelo de Reglamento de Seguridad y Salud.
- Modelo Plan Mínimo Prevención de Riesgos.
- Formulario RHS-001.
- Requisitos Reglamento.

Además se encuentran también:

- **“DECRETO EJECUTIVO 2393 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO”** (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, s.f.)

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

- **“REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DE TRABAJO (SART)”** (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, s.f.)

La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (DSGRT) formulará y evaluará el Plan Anual de ejecución de las auditorías a nivel nacional. El presente reglamento tiene como objeto normar los procesos de auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de los empleadores y trabajadores sujetos al régimen del Seguro Social. En donde topa temas como:

- **“REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE EMPRESAS (Acuerdo No. 1404)”**

(Ministro de Trabajo y Bienestar Social, s.f.)

El Servicio Médico de Empresa, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo

- **“REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”** (Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social - IESS, s.f.)

Los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- **“CÓDIGO DEL TRABAJO DEL ECUADOR”** (Lexis, s.f.)

Con los artículos:

- Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.
- Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador.
- Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato

- **“CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR”** (Abogados de Ecuador, s.f.)

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

- **“REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO”** (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IEISS, s.f.)

Que la Institución debe actualizar el sistema de calificación, de evaluación e indemnización de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, en concordancia con la técnica y los problemas actuales y mejorar, además, las prestaciones económicas del Seguro de Riesgos del Trabajo para los afiliados o para sus deudos, así como impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral.

- **REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORÍA DE RIESGOS DEL TRABAJO**

Tiene como objeto normar los procesos de auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de los empleadores y trabajadores sujetos al Régimen del Seguro Social.



Se considera accidente de trabajo a todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado, lesión corporal o perturbación funcional o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta de un empleador. También se reconoce como accidente de trabajo el que sufriera el afiliado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa. El IESS no cubre los accidentes que se origine por dolo o imprudencia del afiliado. (Ley SART Ecuador, 2013)

Es importante tener presente este reglamento ya que no solo es obligación de la empresa asegurarse de la seguridad de todos, sino también los trabajadores deben tener conciencia de todos los accidentes que pueden ocurrir en horas del trabajo y todas las precauciones que son necesarias.

- **REBA (Rapid Entire Body Assessment)**

El método es el resultado del trabajo conjunto de un equipo de ergónomos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y enfermeras, que identificaron alrededor de 600 posturas para su elaboración.

El método permite el análisis conjunto de las posiciones adoptadas por los miembros superiores del cuerpo (brazo, antebrazo, muñeca), del tronco, del cuello y de las piernas. Además, define otros factores que considera determinantes para la valoración final de la postura, como la carga o fuerza manejada, el tipo de agarre o el tipo de actividad muscular desarrollada por el trabajador. Permite evaluar tanto posturas estáticas como dinámicas, e incorpora como novedad la posibilidad de señalar la existencia de cambios bruscos de postura o posturas inestables.

Cabe destacar la inclusión en el método de un nuevo factor que valora si la postura de los miembros superiores del cuerpo es adoptada a favor o en contra de la gravedad. Se considera que dicha circunstancia acentúa o atenúa, según sea una postura a favor o en contra de la gravedad, el riesgo asociado a la postura. (Ergonautas, s.f.)

Muchas personas no están conscientes de todas las repercusiones que pueden ocasionar posturas incorrectas, o trabajos que se realizan las

mismas actividades constantemente. Es importante estudiar las mejoras que se puedan realizar en nuestro lugar de trabajo, como la iluminación o posturas ergonómicas.

- **RULA (Rapid Upper Limb Assessment)**

La adopción continuada o repetida de posturas penosas durante el trabajo genera fatiga y a la larga puede ocasionar trastornos en el sistema músculo esquelético. Esta carga estática o postural es uno de los factores a tener en cuenta en la evaluación de las condiciones de trabajo, y su reducción es una de las medidas fundamentales a adoptar en la mejora de puestos.

Para la evaluación del riesgo asociado a esta carga postural en un determinado puesto se han desarrollado diversos métodos, cada uno con un ámbito de aplicación y aporte de resultados diferente.

El método Rula fue para evaluar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo que pueden ocasionar trastornos en los miembros superiores del cuerpo: posturas, repetitividad de movimientos, fuerzas aplicadas, actividad estática del sistema músculo esquelético. (Ergonautas, s.f.)

Es necesario analizar todas las posturas y movimientos que se realizan durante la jornada de trabajo. Existen algunos movimientos de manos, de brazos o incluso traslados innecesarios. Es importante optimizar el puesto de trabajo para que lo que se realice no afecte a nuestro cuerpo a un largo o mediano plazo.

- **CHECK LIST OCRA**

Fue propuesto para la evaluación rápida del riesgo asociado a movimientos repetitivos de los miembros superiores. El método CheckList OCRA tiene como objetivo alertar sobre posibles trastornos, principalmente de tipo músculo-esquelético (TME), derivados de una

actividad repetitiva. Los TME suponen en la actualidad una de las principales causas de enfermedad profesional, de ahí la importancia de su detección y prevención. (Ergonautas, s.f.)

Cuando se realiza actividades continuas muchas veces se tiene movimientos repetitivos que pueden lastimar o afectar a partes de nuestro cuerpo. Es importante detectar y prevenir cualquier movimiento monótono que este ocasionando daños al cuerpo.

- **SERIE MANEJO MANUAL DE CARGA (MMC)**

Esta nueva serie de fichas con consejos y recomendaciones básicas para empresas pymes, busca prevenir los riesgos y peligros asociados al Manejo Manual de Carga (MMC), como las lesiones musculoesqueléticas, los riesgos asociados al entorno de trabajo, peligros del movimiento de Carga en altura, el correcto uso de ayudas mecánicas, y la importancia de los Elementos de Protección personal (EPP); además de explicar en forma sencillas las principales técnicas de levantamiento y manejo de sacos, objetos cilíndricos, tambores, entre otros interesantes temas. (Prevencion, Seguridad y Salud Laboral, 2012)

Muchas veces los trabajadores no entienden la importancia de toda la protección personal que se les proporciona, de modo que no usan el calzado adecuado, ni los cinturones para poder levantar cargas pesadas. Se debe estar conscientes que esos trabajos si no son manejados correctamente van a tener repercusiones.

- **ISTAS21 (COPSOQ)**

En la última década, la metodología COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel

internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales. (Istas, s.f.)

Si bien es cierto los accidentes pueden pasar a cualquier momento y en cualquier instancia, también es cierto que se pueden prevenir en algunos casos y en otros al menos estar un poco más preparado para el momento de la emergencia, sabiendo exactamente qué es lo que se debe hacer y a donde se puede acudir.

- **MODELO PSICO VERSION 3.0**

Se presenta como una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. (Ministerio de Empleo y Seguridad de España, 2014)

Se debe analizar no solo los riesgos que pueden afectar al cuerpo, sino también aquellos que pueden afectar a la mente y el desempeño en el trabajo. Existen problemas como monotonía, falta de desarrollo, etc.

- **METODOLOGÍA GINSHT**

Toda manipulación manual de cargas conlleva un riesgo inherente, el método trata de determinar el grado de exposición del trabajador al realizar el levantamiento o transporte de la carga, indicando en cada caso si dicho riesgo cumple con las disposiciones mínimas de seguridad y salud reconocidas como básicas por la legislación vigente, las entidades

anteriormente referidas y por la mayoría de especialistas en la materia”.  
(Ergonautas, s.f.)

La carga manual conlleva consecuencias cuando no es manejada correctamente, se debe tener en cuenta la forma de cargar los objetos, las herramientas necesarias y la protección necesaria.

## **2 CADENA DE VALOR**

Según Michael Porter la cadena de valor es:

En los libros de contabilidad se refleja esencialmente un incremento teórico del valor sobre y por encima del costo inicial. Generalmente se supone que este valor debe ser superior a los costos acumulados que se han "agregado" a lo largo de la etapa del proceso de producción. Las actividades del valor agregado real (AVAR) son aquellas que, vistas por el cliente final, son necesarias para proporcionar el output que el cliente está esperando. Hay muchas actividades que la empresa requiere, pero que no agregan valor desde el punto de vista de las ventajas para el cliente (actividades de valor agregado en la empresa o VAE). Además, existen otras actividades que no agregan valor alguno, porejemplo, el almacenamiento. (BSCRSE, s.f.)

La Cadena de Valor esta diseñada con el fin de obtener una ventaja competitiva. Existen actividaes que no agregan valor al producto o servicio de modo que esas son las actividades que hay que tratar de, en lo posible, disminuirlas o eliminarlas.

El valor agregado como la suma de los beneficios que el cliente recibe menos los costos percibidos por Él al adquirir y usar un producto o servicio. “La cadena de valor esesencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva enaquellas actividades generadoras de valor”. (BSCRSE, s.f.)

La técnica de Cadena de Valor, tiene por objetivo, identificar las actividades que se realizan en una compañía, las cuales se encuentran dentro de un sistema denominado sistema de valor, que está conformado por:

- Cadena de valor de los proveedores.
- Cadena de valor de otras unidades del negocio.
- Cadena de valor de los canales de distribución.
- Cadena de valor de los clientes.

La cadena de valor de una empresa está encajada en un campo más grande de actividades, llamado Sistema de Valor.

- Los Proveedores.
- Canales (valores).
- Cadena de Valor del comprador.

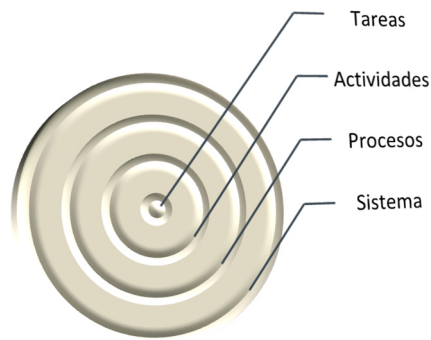


**Figura 2: Sistema de Valor**

**Fuente:** Cadena de Valor según Michael Porter

## 2.1 IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA CADENA DE VALOR

La Cadena de Valor es una herramienta de análisis que permite ver hacia adentro de la empresa, en búsqueda de una fuente de ventaja en cada una de las actividades que se realizan, de modo que es importante empezar por la indentificación de actividades y procesos para diagramar la cadena de valor.



**Figura 3: Jerarquización de los procesos**

Por actividad entendemos “el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado” (Pérez, 2010). Sistema como “un conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo” (Pérez, 2010).

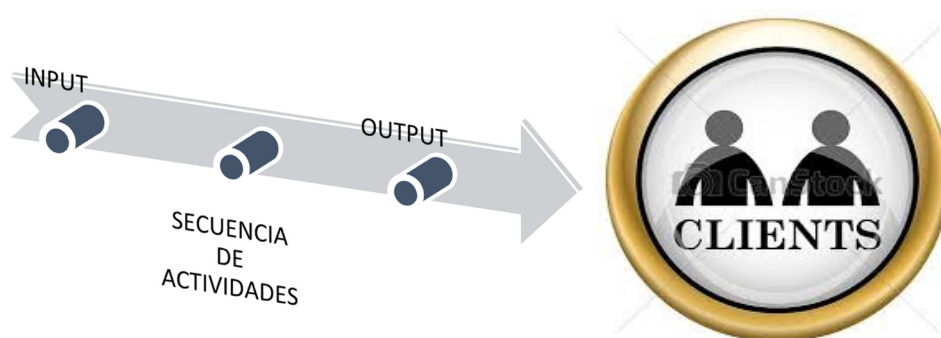
Las actividades asociadas a un proceso se afectan unas a otras, por lo cual es importante considerar el desempeño simultaneo de una serie de actividades que operan todas al mismo tiempo. Una forma aconsejable de analizar un proceso es haciendo un diagrama que muestre los elementos básicos de un proceso, por lo general, las tareas, los flujos, y las zonas de almacenamiento.

Es necesario hablar de diferentes niveles de procesos:

- Alta dirección.
- Dirección intermedia.
- Mando intermedio.
- Personal base.

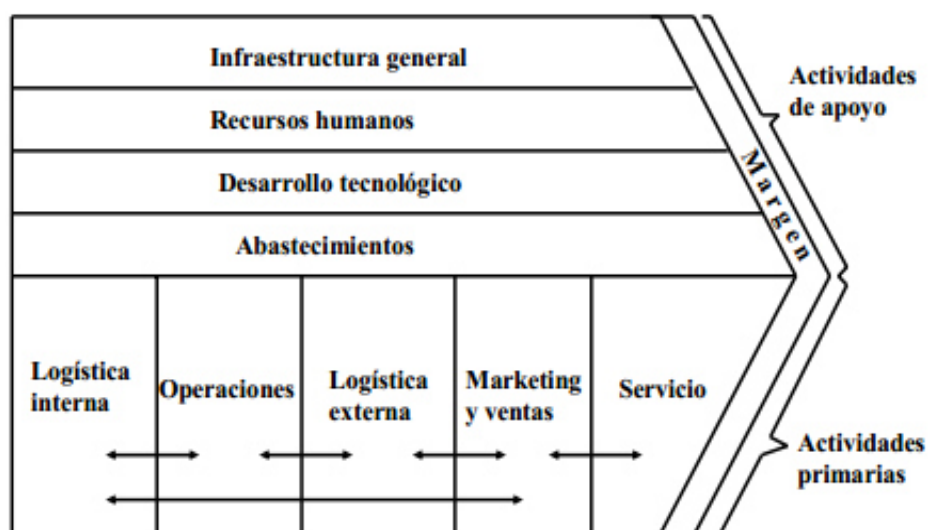


Es importante saber que un proceso siempre tiene un proveedor, una entrada, una salida y un usuario. Es decir “un proceso se refiere a una parte cualquiera de una organización que toma insumos y los transforma en productos que según espera, tendrán un valor más alto para ella que los insumos originales” (Chase F. & Jacobs). Para definir las actividades de un proceso se debe tener cuidado en no entrar en una descripción de tareas pero tampoco muy general.



**Figura 4: Elementos de un proceso**

Para poder diagramar la cadena de valor es necesario identificar los procesos primarios y los secundarios.



**Figura 5: Descripción de la Cadena de Valor**

Fuente: BSC RSE

La responsabilidad de los primarios debe estar muy cercana a la alta dirección. Los procesos primarios deben tener una alta capacidad de medición. Deben estar muy relacionados con la misión y visión de la empresa. En otras palabras los procesos primarios son la razón de ser de la empresa, además de proporcionar un valor agregado al cliente.

Para realizar la cadena de valor también se podría identificar los procesos clave desde el punto de vista del cliente utilizando una tabla de atributos de calidad del cliente.

## 2.2 MAPEO DE CADENA DE VALOR

La ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

Una cadena de valor genérica está constituida por tres elementos básicos:

- Las Actividades Primarias, que son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de post-venta.
- Las Actividades de Soporte a las actividades primarias, como son la administración de los recursos humanos, las de compras de bienes y servicios, las de desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de

procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).

- El Margen, que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

Es una forma sistemática de examinar todas las actividades que una empresa desempeña y cómo interactúan es la Cadena de Valor. Con esta herramienta, se disuelve a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existente y potencial.

El mapeo de cadena de valor ofrece una visión del estado actual de nuestra empresa y el lugar óptimo a donde queremos llegar en cuanto a nuestro proceso se refiere, reduciendo eficientemente los costos de desperdicios tales como: sobreproducción, inventarios, tiempos de espera, transporte, movimientos, fallas de calidad y reprocesamientos, evitando así fugas de capital, que en la actualidad son primordiales para la estabilidad de una organización.

Así como un mejor control y monitoreo de todas las etapas que el producto necesita para su manufactura.

Se mapea desde el flujo de materiales que empieza (la materia prima en su estado bruto) y va pasando por diferentes procesos de transformación y manufactura, hasta llegar a ser un producto terminado. Se puede analizar el inicio de un producto hasta que éste haya terminado. (Gestiopolis, s.f.)

Se debe comenzar con un mapa de estado actual que te indica en donde se encuentra la compañía; es decir, con qué información se cuenta. Después de terminar con el estado actual, se continúa con el estado futuro el cual ayuda a ver hacia donde debemos dirigirnos y como lo vamos a realizar; con este proceso, se eliminan los costos y se reduce operaciones que no agregan valor.

Algunas operaciones que no agregan valor son:

- Sobreproducción
- Espera.
- Transporte.
- Procesos inadecuados.
- Inventario innecesario.
- Movimientos innecesarios.
- Corrección de errores

Para Porter las metas indican qué pretende lograr una unidad de negocios; la estrategia responde a cómo lograrlas. El instrumento más utilizado para realizar un análisis que permita extraer claras implicaciones estratégicas para el mejoramiento de las actividades con un enfoque de eficiencia y eficacia es la Cadena de Valor.

Existen algunos pasos para el mapeo de la cadena de valor:

- Primero, “se debe tener una visión de los requerimientos del cliente, los cuales están plasmados en las hojas de proceso de cada operación, el cual se debe de

realizar como un recorrido previo, sin hacer ninguna anotación al respecto”.  
(Gestiopolis, s.f.)

Esta actividad nos ayuda en el mapeo a saber todas las actividades que se realizan y no estar perdiendo tiempo en el siguiente paso ya que eso ocasiona una pérdida de tiempo también. Teniendo una visión completa se puede identificar desde un inicio las actividades, pasos o registros innecesarios.

- “Posteriormente, se debe ir anotando todos los pasos y ciclos que están en realidad trabajando en la empresa. Se va a registrar todos los detalles que se localicen durante el proceso. En ocasiones, se encuentran con operaciones que se hacen, pero que por algún motivo no están registradas en las hojas de proceso o de operación estándar”. (Gestiopolis, s.f.)

En este paso es importante medir a varias personas conocedoras del proceso ya que no todas las personas trabajan al mismo ritmo y si se realiza solo una medición se estaría teniendo un tiempo irreal.

- “Una vez de realizado todo el mapeo, se procede a analizar todos los puntos anotados, para generar mejoras que ofrezcan a la empresa una reducción en tiempos de procesos o entrega de los productos, pero lo más importante, es disminuir o erradicar los desperdicios que hacen más lento el proceso y genera pérdidas de todo tipo a la empresa”. (Gestiopolis, s.f.)

Una vez que se tiene toda la información se van a evidenciar actividades que generan valor y las que no. De modo que se puedan si no eliminar al menos reducir tiempos de espera, transporte y/o movimientos innecesarios.

### **2.2.1 Identificación de los Niveles de la Cadena de Valor**

La cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

Una cadena de valor genérica consta de:

- Primarias

Son las actividades que se relacionan con el desarrollo del producto, la comercialización y distribución, la producción, y los servicios posteriores a una venta. Son la razón de ser de la empresa. Son las actividades que nos producen ingresos.

- De Soporte

Es la administración de los recursos de la empresa tales como talento humano, telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación, compra de bienes y servicios, finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad. Son las actividades que ayudan al desarrollo de las actividades primarias.

- “El Márgen

Es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor”.  
(Monografias.com, s.f.)

El propósito de la cadena de valor es poder identificar las actividades que generen a la empresa una ventaja competitiva y las que podrían en un futuro.

Porter resalta tres tipos diferentes de actividad en el análisis gerencial:

**Las Actividades Directas**, que son aquellas directamente comprometidas en la creación de valor para el comprador tales como a fuerza de ventas, el diseño de productos, la publicidad, el ensamblaje de piezas, etc.

**Las Actividades Indirectas**, que son aquellas que le permiten funcionar de manera continua a las actividades directas, como podrían ser el mantenimiento y la contabilidad.

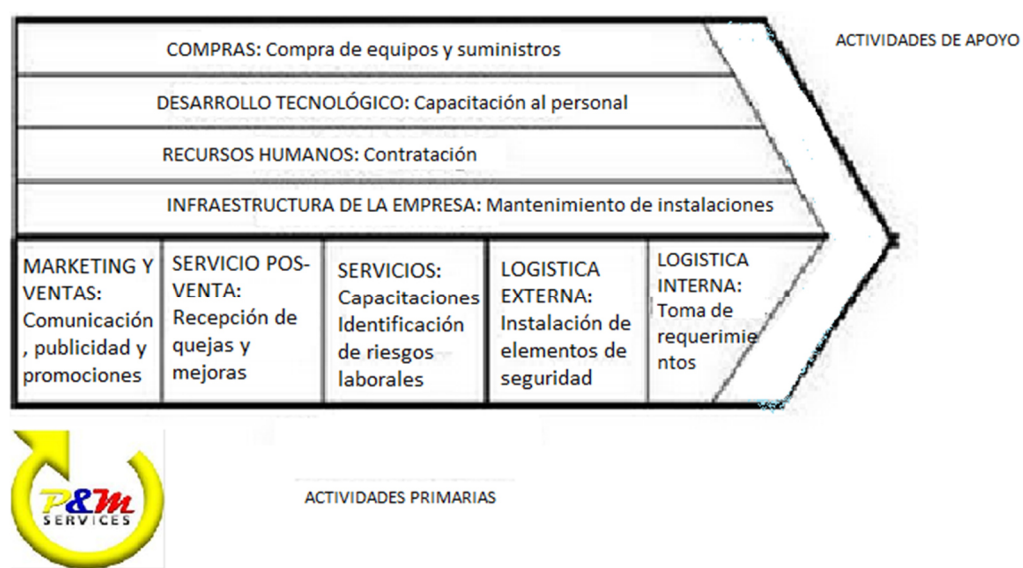
**El Aseguramiento de la Calidad**, en el desempeño de todas las actividades de la empresa. (Escuela Superior Politécnica del Ejército - ESPE, s.f.)

### 2.2.2 Estado Actual

Se consideró el modelo de Porter para la elaboración de la cadena de valor en su estado actual ya que este especifica las áreas que conforman la empresa y así esquematiza su forma de trabajo y el procedimiento implantado para realizar las tareas necesarias para dar el servicio que se ofrece.

Una de las debilidades que se encontró en este modelo es que al implementarlo en una empresa que está empezando a abrirse campo en el mercado, considerándose esta una microempresa impide que los trabajadores realicen las tareas que son su responsabilidad ya que la jerarquía de la empresa no se encuentra totalmente definida (el número limitado de empleados con los que PYM SERVICES cuenta realizan distintas tareas sin importar la designación inicial, todo esto para cumplir con los objetivos y satisfacción del cliente).

Con lo mencionado anteriormente la cadena de valor de la empresa según el modelo de Porter es:



**Figura 6: Cadena de Valor según el modelo Porter**



## 2.3 MODELO NUEVO

### MODELO SAN

Dado que PYM Services es una empresa dedicada a ofrecer servicios se ha visto oportuno utilizar el modelo de la SAN (Secuencia de actividades de negocio).

Este modelo nos guía a un trabajo no departamentalizado, ya que va a ser necesario que todas las personas y recursos sean invertidos en el desarrollo de las actividades de la empresa. Es necesario que los colaboradores conozcan todo lo relacionado con los productos que se ofrecen, todos los procesos que se realizan y la gestión utilizada en la empresa.

Es importante realizar un análisis a nivel de actividad, en donde se puede entender el proceso a realizar pero que no se llegue al detalle de tarea ya que así no se lograría distinguir las características que son necesarias para que el sistema completo funcione.

Debemos tomar en cuenta las siguientes 6 propiedades características:

1. La estructura y dimensionamiento de la capacidad.
2. La estructura de los procesos y procedimientos.
3. La estructura y composiciones de los flujos (también límites).
4. La estructura de los RRHH.
5. El sistema de resolución de conflictos.
6. El sistema de información.

Entonces cada actividad de la SAN debe ser analizada por estas seis variables para poder clasificar los problemas encontrados correctamente.

En base a esta explicación se ha realizado el modelo de la SAN para P&M SERVICES.

## PROMESA DE P&M SERVICES

### EJEMPLOS

“EPS FAMISANAR trabaja día a día para mejorar continuamente sus procesos buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizar la eficiente prestación de los servicios de salud y garantizar la eficiente prestación de los servicios administrativos”. (Famisanar, s.f.)

“PROALCO BEKAERT se compromete con sus clientes a cumplir los estándares de servicio y calidad descritos en este documento, donde detallamos los aspectos mínimos que puede esperar de nosotros, teniendo en cuenta que en nuestro proceso de mejoramiento continuo, procuraremos superar permanentemente dichos estándares”. (Proalco, s.f.)

Tomando en consideración los ejemplos antes mencionados se puede definir que la promesa de una empresa es el compromiso que se tiene con el cliente satisfaciendo de manera global las necesidades que este posee.

Es así que para poder conocer y establecer la promesa que PYM SERVICES tiene para con sus clientes se realizó como primer paso una lluvia de ideas de los factores que dicha empresa considera al momento de realizar y entregar un servicio.

## LLUVIA DE IDEAS

- Entrega de productos a tiempo.
- Cultura de SSO, que consiste en dar a los clientes y sus colaboradores una conciencia de lo importante que es la Seguridad y Salud Ocupacional y como implementarla de manera consciente y sin un control aparente.
- Capacitaciones que satisfagan al cliente.
- Realizar todos los servicios en base a la normativa vigente.
- Asesoramiento durante el proceso de implementación de las normativas necesarias para la empresa.
- Apoyo post-venta.
- Buenas relaciones con los clientes.

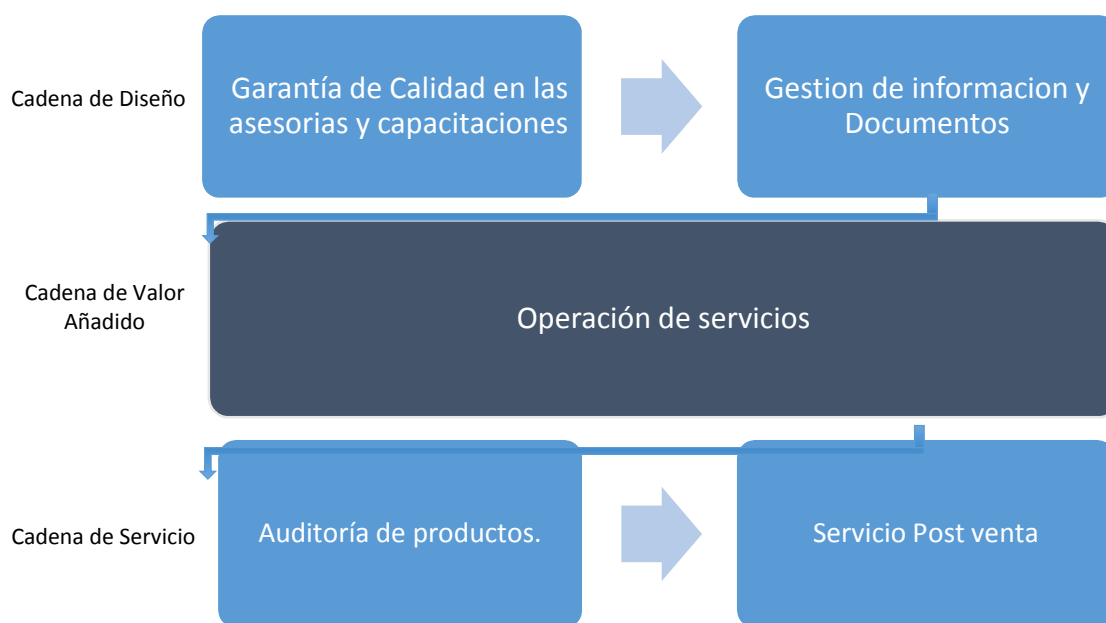
## PROMESA DE SERVICIO

Una vez analizada la lluvia de ideas, se concluyó que la promesa sería:

*Crear relaciones de largo plazo, gracias a una cartera de productos que permitan implantar una cultura de Seguridad y Salud Ocupacional en el cliente.*

Esta promesa engloba todos los factores que la empresa en estudio considera el momento de dar un servicio de calidad a los clientes ya que es la base que motiva el arduo trabajo que día a día se produce en la compañía.

#### SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE NEGOCIO



**Figura 7: Cadena de Valor según modelo SAN**

Se escogió este modelo ya que está orientado a cumplir la promesa que PYM Services da a sus clientes, a diferencia del modelo de Porter el modelo SAN permite que los trabajadores realicen distintas actividades sin importar el departamento que se le designó, satisfaciendo de manera íntegra las necesidades de la empresa y rompiendo las limitaciones que las divisiones departamentales infunden en cada uno de ellos.

### **3 PROCEDIMIENTOS**

#### **3.1 DEFINICIONES BÁSICAS DE PROCEDIMIENTOS**

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. (Gobernación de Magdalena, s.f.)

Esencialmente el procedimiento radica en el seguimiento de una secuencia de pasos, bien establecidos que posteriormente nos ayudarán y facilitarán a la culminación de un trabajo de la forma más eficiente y eficaz posible.

Justamente el objetivo de un procedimiento es realizar acciones de una manera exitosa aun cuando sean varios los participantes.

- Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea.
- Son módulos que detallan y especifican como deben preceder los responsables (recursos humanos y/o tecnológicos) en su ejecución estableciendo políticas, normas y flujo de documentación.
- Se implementan y no experimentan cambios durante su uso. Al alcanzar obsolescencia son reemplazadas con nuevos procedimientos. Su objetivo es finalizar una tarea.
- Los procedimientos tienen objetivos diferentes para cada departamento de la organización. (Taccone, s.f.)

## DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Requiere identificar y señalar quién?, cuando?, cómo?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos. (Gobernación de Magdalena, s.f.)

Nos va a permitir conocer el funcionamiento de la unidad administrativa, los responsables, ubicación, las actividades y su descripción. Además nos va a ser útil al momento de capacitar a un colaborador nuevo, ayudándonos así a que si una persona no se encuentra en la empresa, el proceso no se pare ya que tendría toda la información necesaria para continuar con las actividades.

En el momento de una auditoria también es útil, ya que ya se tiene identificado en donde se encontrará información sensible, registros, etc.

### **3.1.1 Procedimientos**

#### **3.1.1.1 Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones**

**OBJETIVO GENERAL:** Garantizar que las capacitaciones y asesorías sean diseñadas para el grupo objetivo para el cual se contrató los servicios.

**Tabla 2: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones**

<b>NPUT</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OUTPUT</b>
Solicitud de Proforma	Levantamiento de información	Diseño de asesoría o capacitación
Informe de capacitación o asesoría	Retroalimentación	Modificación de modelos de asesoría y capacitación
Solicitud de evaluación del personal	Evaluación del Personal	Evaluación de Personal

### 3.1.1.2 Gestión de información y documentos

**OBJETIVO GENERAL:** Dar a conocer al cliente el método de trabajo para entregar un servicio y administrar los documentos que se generen, una vez que el servicio terminó, como respaldo.

**Tabla 3: Gestión de información y documentos**

<b>INPUT</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OUTPUT</b>
Diseño de asesoría o capacitación	Clasificación de información	Lineamiento de servicios
Documentos	Registro interno de documentos	Base de Datos

### 3.1.1.3 Operación de servicios

**OBJETIVO GENERAL:** Proporcionar a los clientes servicios exigidos por la ley.

**Tabla 4: Operación de servicios**

<b>INPUT</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OUTPUT</b>
Lineamiento de servicios	Elaboración de Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo
Lineamiento de servicios	Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	Planes de Emergencia y Contingencia
Lineamiento de servicios	Elaboración de Estudio de riesgos Psicosociales	Estudio de riesgos Psicosociales
Lineamiento de servicios	Elaboración de Estudio de riesgos Ergonómicos	Estudio de riesgos Ergonómicos
Solicitud de capacitación	Elaboración de Capacitación	Certificados

#### 3.1.1.4 Auditoría de productos

**OBJETIVO GENERAL:** Controlar que la implementación de los servicios o la práctica de las capacitaciones se las realice de acuerdo a parámetros establecidos.

**Tabla 5: Auditoría de productos**

<b>INPUT</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OUTPUT</b>
Diseño de asesoría o capacitación	Monitoreo de asesoría o capacitación	Informe de capacitación o asesoría



### 3.1.2 Servicio Post-Venta

OBJETIVO GENERAL: Garantizar la mejora en la calidad de asesorías y/o capacitaciones.

**Tabla 6: Servicio Post-Venta**

INPUT	PROCEDIMIENTO	OUTPUT
Informe de capacitación o asesoría	Evaluación de satisfacción del cliente	Informe de satisfacción
Informe de satisfacción	Medidas correctivas	Registro base de datos

## 3.2 ENUNCIACIÓN DE OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

**Tabla 7: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones**

PROCESO	OBJETIVO
Levantamiento de información	Diseñar los servicios de acuerdo a la especificación de los clientes y dirigidas a un grupo objetivo
Retroalimentación	Controlar los aspectos positivos y negativos de los servicios para que los últimos no vuelvan a ocurrir.
Evaluación del Personal	Realizar controles al personal que permitan demostrar su eficiencia el momento de realizar un servicio.

**Tabla 8: Gestión de información y documentos**

PROCESO	OBJETIVO
Clasificación de información	Dar a conocer al Cliente la forma de operar de la empresa mediante lineamiento de servicios.
Registro interno de documentos	Asegurar que toda la información sea archivada como respaldo.

**Tabla 9: Operación de servicios**

PROCESO	OBJETIVO
Elaboración de Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.
Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	
Elaboración de Estudio de riesgos Psicosociales	
Elaboración de Estudio de riesgos Ergonómicos	
Elaboración de Capacitación	

**Tabla 10: Auditoría de productos**

PROCESO	OBJETIVO
Monitoreo de asesoría o capacitación	Controlar que los servicios se los realice conforme a lo establecido por la empresa y siguiendo los lineamientos impuestos por la ley

**Tabla 11: Servicio Post-Venta**

PROCESO	OBJETIVO
Evaluación de satisfacción del cliente	Controlar la percepción de calidad de que cliente posee.
Medidas correctivas	Corregir las salvedades manifestadas por el cliente

### 3.3 DEFINICIÓN DE RESPONSABLES Y ALCANCES DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### RESPONSABLES

Gerente General: Es la máxima autoridad encargada de la parte técnica de la empresa, es aquella persona que guía a los demás trabajadores para que los servicios que se estén ejecutando, cumplan con los requerimientos que la empresa y la ley establecen.

Asistente de Gerencia: Es la persona que se encarga de actividades no operativas, y contacto final con el cliente, sus funciones son de soporte para los demás trabajadores.

Analista: Es la persona la cual realiza la parte operativa de los servicios.

**Tabla 12: Garantía de calidad en las asesorías y capacitaciones**

PROCESO	ALCANCE
Levantamiento de información	Empieza desde que el cliente nos envía la solicitud de proforma hasta que tenemos el diseño de asesoría y o capacitación para el cliente y capacitador.
Retroalimentación	Empieza desde que el cliente y el capacitador nos envían el informe de capacitación y/o asesoría hasta que enviamos a los capacitadores la modificación de modelos de asesoría y/o capacitación.
Evaluación del Personal	Empieza desde que el cliente envía la solicitud de evaluación del personal hasta que enviamos medidas correctivas a capacitador y empleados.

**Tabla 13: Gestión de información y documentos**

PROCESO	ALCANCE
Clasificación de información	Empieza desde que el cliente nos envía la información y el proceso de levantamiento de información nos envía el diseño de asesoría y/o capacitación hasta que enviamos los lineamientos de servicios a los clientes.
Registro interno de documentos	Empieza desde que el proceso operación de servicio nos envía documentación de servicios terminados hasta que registramos la documentación en la base de datos

**Tabla 14: Operación de servicios**

PROCESO	ALCANCE
Elaboración de Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo al cliente.
Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Planes de Emergencia y Contingencia al cliente.
Elaboración de Estudio de riesgos Psicosociales	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Estudio de riesgos Psicosociales al cliente.
Elaboración de Estudio de riesgos Ergonómicos	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Estudio de riesgos Ergonómicos al cliente.
Elaboración de Capacitación	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que se da la capacitación al cliente.

**Tabla 15: Auditoría de productos**

PROCESO	ALCANCE
Monitoreo de asesoría o capacitación	Empieza desde que el proceso de levantamiento de información nos envía el diseño de asesoría y/o capacitación hasta que enviamos el informe de capacitación y/o asesoría al proceso de evolución de satisfacción al cliente.

**Tabla 16: Servicio Post-Venta**

PROCESO	ALCANCE
Evaluación de satisfacción del cliente	Empieza desde que el proceso monitoreo de asesoría y capacitación envía el informe de capacitación y asesoría hasta que enviamos el informe de satisfacción al proceso medidas correctivas.
Medidas correctivas	Alcance: Empieza desde que el proceso evaluación de satisfacción del cliente nos envía el informe de satisfacción hasta que registramos la información de la empresa en la base de datos de clientes para futuros negocios.

### 3.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

Luego del estudio realizado se detallan los siguientes descriptores.

**Tabla 17: Descriptor - Levantamiento de información**


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	GARANTÍA DE CALIDAD		Código:		
		PROCESO	GARANTÍA DE CALIDAD		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJE.	Mecanismo de control	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Revisar requerimientos	Se revisa que los requerimientos impuestos por la ley sean los solicitados en la proforma que el cliente envía. En el caso de que no posea requerimientos completos pasa a la actividad N°2, caso contrario pasa a la actividad N°3.	Analista	Mail	Administrativo	Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley sobre discapacidades, Reglamento de General de Responsabilidad Patronal.	
2	Solicitar requerimientos completos	En el caso de que se requiera mas servicios se solicita via mail los requerimientos adecuados para el tipo de empresa.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Diseño de Asesoría y/o capacitación	Se diseña una asesoría y/o capacitación según los requerimientos.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
4	Revisar asesoría y/o capacitación	Se revisa que la asesoría y/o capacitación cumpla con todo lo establecido en la ley. En el caso de que el diseño no este correcto pasa a la actividad N° 5, caso contrario pasa a la actividad N° 6	Gerente General	Mail	Gerencia General	Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley sobre discapacidades, Reglamento de General de Responsabilidad Patronal.	
5	Solicitar Modificaciones	En el caso de que el diseño no este correcto pasa a la actividad N° 3 via mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Aprobar asesoría y/o capacitación	Se aprueba el diseño porque posee los requerimientos impuestos en la ley y solicitados por el cliente y se envía via mail	Gerente General	Mail	Gerencia General	Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley sobre discapacidades, Reglamento de General de Responsabilidad Patronal.	
7	Comunicar plan de asesoría y/o capacitación	Se comunica al Cliente via mail El diseño de asesoría y/o Capacitación Designados para su servicio	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno			Aprobado Por: EDISON PULLA		
Fecha:		11/09/2015			Fecha: 18/10/2015		

Tabla 18: Descriptor - Retroalimentación


		MANUAL DE PROCESOS		Nivel:			
		MACROPROCESO	GARANTÍA DE CALIDAD	Código:			
		PROCESO	GARANTÍA DE CALIDAD	Fecha:		11/09/2015	
		SUBPROCESO	RETROALIMENTACIÓN	Versión:			
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA/ INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Revisar informe	Se analiza el informe recibido. En el caso de que existan inconformidades pasa a la actividad N° 2, caso contrario sería el fin del proceso.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
2	Identificar anomalías	Se identifican las anomalías que el informe presenta y se envían vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Analizar anomalías	Las anomalías identificas por el analista son analizadas	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
4	Realizar Modificación de asesoría y capacitación	Se realizan modificaciones ya que el diseño de asesoría o capacitación posee errores los cuales no satisfacen todos los requerimientos del cliente y se envía vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
5	Implementar modificaciones	El analista envía vía mail las modificaciones a los modelos de asesoría o capacitación para que se apliquen en el siguiente servicio.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por EDISON PULLA	
Fecha:		11/09/2015				Fecha: 18/10/2015	

Tabla 19: Descriptor - Evaluación del Personal


		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>			
		<b>MACROPROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Código:</b>			
		<b>PROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Fecha:</b>	11/09/2015		
		<b>SUBPROCESO</b>	Evaluación del Personal	<b>Versión:</b>			
<b>CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES</b>							
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Analizar objetivos	Se recibe una solicitud de evaluación del personal. Se analizan los objetivos para poder realizar una evaluación del personal.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
2	Medir cumplimiento de objetivos	Se mide el cumplimiento de los trabajadores en comparación a los objetivos que se propusieron en servicios pasados. En el caso de que los cumplimientos no sean satisfactorios pasa a la actividad N° 3, caso contrario pasa a la actividad N° 5.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
3	Identificar puntos débiles para realizar medidas correctivas	Se identifica a trabajadores que poseen un bajo cumplimiento de objetivos y cuales fueron sus errores para aplicar medidas correctivas, posterior a eso pasa a la actividad N°2.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
4	Elegir trabajador con mejor cumplimiento	Se elige al trabajador mas apto para realizar el servicio	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
5	Comunicar evaluación satisfactoria	Via mail se comunica al cliente los resultados positivos de la evacuación	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
<b>Elaborado Por:</b>		<b>Jean Carlo Moreno</b>				<b>Aprobado Por</b> EDISON PULLA	
<b>Fecha:</b>		<b>11/09/2015</b>				<b>Fecha:</b> 18/10/2015	

Tabla 20: Descriptor - Clasificación de Información


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	GESTION DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS		Código:		
		PROCESO	GESTION DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJE.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Reasignar información	Vía mail ingresa el Diseño de la asesoría y/o capacitación y la información de la empresa. Se reasigna vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
2	Clasificar información	Se clasifica la información para cada servicio requerido y se envía vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Verificar información	Se verifica que la información enviada por el cliente este completa y sea la necesaria para el servicio. En el caso de que la información no este completa pasa a actividad N° 4, caso contrario pasa a la actividad N°6 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
4	Solicitar información	Se solicita vía mail la información faltante y necesaria	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
5	Solicitar información adicional	Se solicita vía mail la información faltante y necesaria	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Establecer tipo de lineamientos	Se establecen lineamientos con los cuales los analistas cumplirán sus servicios.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
7	Asignar analista	Se asigna al analista especializado en el servicio requerido por el cliente y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
8	Comunicar lineamientos de servicio	Se comunica vía mail los lineamientos del servicio (horarios, cantidad de colaboradores, instrumentos utilizados, etc.)	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por:	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015

Tabla 21: Descriptor - Registro interno de Documentos


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	GESTION DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS		Código:		
		PROCESO	GESTION DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	REGISTRO INTERNO DE DOCUMENTOS		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEJ.	CONTROL / BASE NORMATIVA/ INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Clasificar información	Se recibe los respaldos digitales de los servicios terminados y se los clasifica. Se envía vía mail. En el caso de que la información no se encuentre actualizada pasa a la actividad N°2, caso contrario pasa a la actividad N°3.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
2	Actualizar información	Se actualiza la información clasificada y pasa a la actividad N°3.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Registrar información	Se registra la información completa en intranet empresarial	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno			Aprobado Por: EDISON PULLA		
Fecha:		11/09/2015			Fecha: 18/10/2015		

Tabla 22: Descriptor - Monitoreo de asesoría o capacitación


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	AUDITORÍA DE PRODUCTOS		Código:		
		PROCESO	AUDITORÍA DE PRODUCTOS		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	MONITOREO DE ASESORÍA O CAPACITACIÓN		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA/ INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Analizar diseño	se recibe vía mail el diseño de capacitación y/o asesoría y se analiza para poder realizar un monitoreo adecuado	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
2	Establecer medidas de monitoreo	Se establecen que medidas son las requeridas para que el diseño pueda ser monitoreado en su totalidad y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Aplicar medidas de monitoreo	Las medidas impuestas son implantadas en el modelo base	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
4	Elaborar informe de monitoreo	Se elabora un informe de seguimiento para poder realizar monitoreo y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
5	Revisar informe	Se revisa el informe. En el caso de que el informe no se encuentre correcto se pasa a la actividad N°6 caso contrario se pasa a la actividad N°7.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Realizar Correcciones	En el caso de que el informe no este correcto pasa a la actividad N°4 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
7	Aprobar informe	Se aprueba el informe y se envía vía mail	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
8	Modificar formatos de informe	Se modifica los formatos y se los envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015

Tabla 23: Descriptor - Evaluación satisfacción cliente


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	SERVICIO POST-VENTA		Código:		
		PROCESO	SERVICIO POST-VENTA		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Reasignar informe	Se recibe el informe de capacitación y/o asesoría. Se reasigna vía mail.	Analista	Mail	Gerencia General	N/A	
2	Establecer metodología de medición de satisfacción	Se establece metodología de medición de satisfacción , se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Revisar propuesta de metodología	Se revisa la propuesta de metodología. En el caso de que mida los parámetros necesario se pasa a la actividad N°5, caso contrario pasa a la actividad N°4	Analista	Mail	Gerencia General	N/A	
4	Solicitar cambiar de metodología	Se solicita vía mail cambios de metodología, pasar a actividad N°2	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
5	Aprobar metodología	Se aprueba metodología, se envía vía mail	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Organizar talleres para aplicar la metodología	Se organiza talleres para aplicar metodología (focus group, entrevista, etc.), se envía vía mail solicitud de cronograma	Gerente General	Mail	Administrativo	N/A	
7	Establecer metodología de medición	Se recibe cronograma, se realiza según este la metodología de medición y se envía vía mail el informe de satisfacción	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015



Tabla 24: Descriptor - Medidas Correctivas



		MANUAL DE PROCESOS		Nivel:			
		MACROPROCESO	SERVICIO POST-VENTA	Código:			
		PROCESO	SERVICIO POST-VENTA	Fecha:	11/09/2015		
		SUBPROCESO	MEDIDAS CORRECTIVAS	Versión:			
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
Nº	ACTMIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Reasignar informe de satisfacción	Se recibe vía mail informe de satisfacción, se reasigna informe vía mail	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
2	Revisar informe	Se revisa el informe. En el caso de que existan inconformidades pasa a la actividad N°4, caso contrario pasa a la actividad N°3	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Solicitar firma de documento de satisfacción	Se solicita vía mail firma de documento	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
4	Establecer plan de mejora	Se establece plan de mejora y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
5	Revisar plan de mejora	Se revisa plan de mejora. En el caso de que se corrijan inconformidades pasa a la actividad N°7, caso contrario pasa a la actividad N°6	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Solicitar cambios	Se solicita cambios vía mail, pasa a la actividad N°4	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
7	Aprobar plan de mejora	Se aprueba plan de mejora, se envía vía mail	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
8	Aplicar plan de mejora	Se aplica plan de mejora	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
9	Solicitar Documento de satisfacción	Se envía vía mail solicitud de satisfacción	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
10	Solicitar pago final del servicio	Se envía vía mail solicitud de pago final	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
11	Registrar empresa en base de datos para futuros negocios	Se recibe vía mail copia de deposito o transferencia y se registra en base de datos	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015

Tabla 25: Descriptor - Reglamento de SSO

		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Código:		
		PROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	REGLAMENTO DE SSO		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJE.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Reasignar Información	Ingresan los lineamientos del servicio del proceso Clasificación de información. Se reasigna la información vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT	
2	Visitar Empresa	Se realiza la visita a la empresa solicitante del servicio	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
3	Levantar información	Se levanta la información de la empresa solicitante (diagramas de flujo, funciones por puesto de trabajo)	Analista		Administrativo	Metodología G-Insht (guía del instituto nacional de seguridad e Higiene en el trabajo)	
4	Elaborar matriz de riesgos	Se elabora la matriz de riesgos (incluye información de los riesgos por puesto de trabajo)	Analista	Mail	Administrativo	Metodología G-Insht (guía del instituto nacional de seguridad e Higiene en el trabajo)	
5	Verificar información	Se verifica la información de la matriz. En el caso de que la información no este correcta pasa a la actividad N°6, caso contrario pasa a la actividad N°7.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Solicitar Correcciones	En el caso de que necesite correcciones pasa a la actividad N°4 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
7	Aprobar información	En el caso de que la información este correcta se aprueba la información y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
8	Elaborar Reglamento	Se elabora el reglamento con la información de la matriz de riesgos y se envía vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT	
9	Verificar Información	Se verifica el Reglamento. En el caso de que el Reglamento no se encuentre correcto pasa a la actividad N°10, caso contrario pasa a la actividad N°11.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
10	Solicitar Correcciones	En el caso de que necesite correcciones pasa a la actividad N°8 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
11	Aprobar reglamento	En el caso de que el Reglamento este correcto se aprueba y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
12	Archivar documento	Se archiva el Reglamento de Seguridad y salud ocupacional	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
13	Solicitar Documentos habilitantes	Se solicita los documentos habilitantes al cliente vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
14	Revisar documentos	El cliente nos envía vía mail los documentos habilitantes. Se revisa los documentos. En el caso de que la documentación no este completa pasa a la actividad N°15, caso contrario pasa a la actividad N°16.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
15	Elaborar informe de faltantes	En el caso de que los documentos no estén completos se realiza un informe y pasa a la actividad N°13 vía mail.	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
16	Elaborar carpeta	Se elabora la carpeta con todo el contenido necesario para su aprobación y se envía la solicitud de aprobación al Ministerio de Trabajo.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	Metodología G-Insht (guía del instituto nacional de seguridad e Higiene en el trabajo)	
17	Revisar informe	El Ministerio de Relaciones Laborales envía un informe de resultados. Se revisa el informe. En el caso de que el Reglamento no este aprobado pasa a la actividad N°18, caso contrario pasa a la actividad N°19.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
18	Solicitar cambios	En el caso de que el Reglamento no haya sido aprobado pasa a la actividad N°15.	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
19	Comunicar aprobación	Se comunica al cliente Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	FORMATO MODELO DE REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por:	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015

**Tabla 26: Descriptor - Plan de Emergencia y Contingencia**

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>			<b>Nivel:</b>	
		<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Código:</b>		
		<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Fecha:</b>		11/09/2015
		<b>SUBPROCESO</b>	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES</b>						
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE CARGO	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA/ OBSERVACIONES
1	Reasignar tarea	Ingresa los lineamientos del servicio del proceso Clasificación de información. Se reasigna la información vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
2	Visitar Empresa	Se realiza la visita a la empresa solicitante del servicio	Analista	Mail	Administrativo	N/A
3	Conformar brigadas de emergencia	Se conforma brigadas de emergencia en la empresa a la cual se va a dar el servicio	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
4	Establecer niveles de emergencia	Se establece niveles de emergencia existentes en la empresa (cliente)	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
5	Elaborar plan de acción para emergencias	se elabora un plan de acción para emergencias (desastres naturales, incendio) se debe evidenciar vías de escape, mapa de la organización	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
6	Elaborar plan de contingencia	Se elabora plan de contingencia detallando todas la información levantada con anterioridad	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
7	Elaborar informe de emergencia	Se elabora un informe de emergencia y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
8	Revisar informe	Se revisa el informe de emergencia. En el caso de que el informe no este correcto pasa a la actividad N°9, caso contrario pasa a la actividad N°10	Gerente General	Mail	Gerencia General	SART- Modelo descriptivo
9	Solicitar correcciones	En el caso de que necesite correcciones pasa a la actividad N°7 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A
10	Aprobar Informe	En el caso de que el informe este correcto se aprueba y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A
11	Elaborar documento	Se elabora documento final requerido para la inspección de representantes del cuerpo de bomberos	Asistente de Gerencia		Gerencia General	SART- Modelo descriptivo
12	Solicitar inspección	Se solicita a los bomberos la inspección del cliente vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A
13	Agendar cronograma	Se agenda el cronograma con el cliente vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A
14	Acompañar en la inspección	Se realiza un acompañamiento a los bomberos en la inspección del cliente.	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSH
15	Realizar plan de emergencia y contingencia	Se realiza el Plan de emergencia y contingencia y se envía vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	N/A
16	Revisar informe	Se revisa el informe. En el caso de que el informe no este correcto pasa a la actividad N°17, caso contrario pasa a la actividad N°18.	Gerente General		Gerencia General	SART- Modelo descriptivo
17	Solicitar correcciones	En el caso de que no se encuentre correcto el informe pasa a la actividad N°15 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A
18	Aprobar informe	Se aprueba el informe y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	SART- Modelo descriptivo
19	Comunicar Plan de emergencia y contingencia	Se comunica al cliente el Plan de emergencia y contingencia vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A
<b>Elaborado Por:</b>		Jean Carlo Moreno			<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULL
<b>Fecha:</b>		11/09/2015			<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 27: Descriptor - Riesgos Psicosociales


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
MACROPROCESO		OPERACIÓN DE SERVICIOS			Código:		
PROCESO		OPERACIÓN DE SERVICIOS			Fecha:	11/09/2015	
SUBPROCESO		RIESGOS PSICOSOCIALES			Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE CARGO	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA /	OBSERVACIONES
1	Reasignar tarea	Ingresan los lineamientos del servicio del proceso Clasificación de información. Se reasigna la información vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO version 3.0, metodología g - INSHT	
2	Elaborar Propuesta	Se elabora la propuesta detallando necesidades y características del cliente (numero de personas, tipo de riesgos, actividad empresarial)	Analista	Mail	Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO version 3.0, metodología g - INSHT	
3	Contactar especialista	Se contacta al especialista enviándole la propuesta vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
4	Revisar propuesta	El especialista envía vía mail el informe de la propuesta. Se revisa el informe. En el caso de que la propuesta no haya sido aprobada pasa a la actividad N°2, caso contrario pasa a la actividad N°5.	Analista		Administrativo	N/A	
5	Comunicar lineamientos de servicio	Se comunica los lineamientos establecidos para el cliente al especialista vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	ISTAS 21/ Modelo Universidad Javeriana de Colombia	
6	Reasigna información	Se reasigna la información de forma física para su revisión.	Analista		Administrativo	N/A	
7	Revisar información	Se revisa la información. En el caso de que la información no cumpla con los lineamientos pasa a la actividad N°8, caso contrario pasa a la actividad N°9	Gerente General		Gerencia General	ISTAS 21/ Modelo Universidad Javeriana de Colombia	
8	Solicitar correcciones	En el caso de que la información no cumpla con los lineamientos pasa a la actividad N°5 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
9	Aprobar Reglamento	Si la información cumple con los lineamientos establecidos se aprueba y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
10	Comunicar Estudio	Se comunica el Estudio de Riesgos Psicosociales vía mail al Cliente.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno				Aprobado Por:	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015				Fecha:	18/10/2015

Tabla 28: Descriptor – Riesgos ergonómicos


		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:	
		MACROPROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Código:	
		PROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Fecha:	11/09/2015
		SUBPROCESO	RIESGOS ERGONOMÍCOS		Versión:	
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES						
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE CARGO	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA/ OBSERVACIONES
1	Reasignar Tarea	Ingresan los lineamientos del servicio del proceso Clasificación de información y la matriz de riesgos del Cliente. Se reasigna la información vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT
2	Elaborar informe de riesgos	Se elabora el informe de riesgos ergonómicos existentes en la empresa que solicito el servicio y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT
3	Revisar informe	Se revisa el informe. En el caso de que el informe no este correcto pasa a la actividad N°4, caso contrario pasa a la actividad N°5.	Gerente General		Gerencia General	OCUAS/RULA/ MMC
4	Realizar Correcciones	En el caso de que el informe no este correcto pasa a la actividad N°2 vía mail.	Gerente General		Gerencia General	N/A
5	Aprobar Informe	Se aprueba el informe y se envía vía mail.	Gerente General		Gerencia General	N/A
6	Visitar Empresa	Se realiza la visita de la empresa para informar las actividades que se realizaran en días posteriores	Analista		Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT
7	Filmar Trabajadores	Se filma a los trabajadores realizando sus trabajos habituales y las posturas de los mismos	Analista	Mail	Administrativo	N/A
8	Elaborar Estudio	Se elabora el estudio de Riesgos Psicosociales y se envía vía mail	Analista	Mail	Administrativo	OCUAS/RULA/ MMC
9	Revisar Estudio	Se revisa el estudio. En el caso de que el estudio no este correcto pasa a la actividad N°10, caso contrario pasa a la actividad N°11.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT
10	Realizar Correcciones	En el caso de que el estudio no este correcto pasa a la actividad N°8 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A
11	Aprobar Estudio	Si el estudio se encuentra correcto se aprueba y se envía vía mail.	Gerente General		Gerencia General	N/A
12	Comunicar Estudio	Se comunica el Estudio de Riesgos Ergonómicos vía mail al Cliente.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno			Aprobado Por:	EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015			Fecha:	18/10/2015

Tabla 29: Descriptor - Capacitación

		MANUAL DE PROCESOS			Nivel:		
		MACROPROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Código:		
		PROCESO	OPERACIÓN DE SERVICIOS		Fecha:	11/09/2015	
		SUBPROCESO	CAPACITACIÓN		Versión:		
CUADRO DE DESCRIPTORES Y RESPONSABILIDADES							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO	UNID. EJEC.	CONTROL / BASE NORMATIVA / INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES
			CARGO				
1	Reasignar tarea	Ingresan los lineamientos del servicio del proceso Clasificación de información. Se reasigna la información vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT	
2	Elaborar programa	Se elabora el programa de capacitaciones ajustadas a las necesidades del cliente y se envía vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	Modelo Sart para el plan de emergencias, Reba, Rula, Ocra, mmc, istas 21 (COPSOQ) modelo PSICO versión 3.0, metodología g - INSHT	
3	Revisar Programa	Se revisa el programa. En el caso de que el programa no sea el adecuado pasa a la actividad N°4, caso contrario pasa a la actividad N°5.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
4	Solicitar correcciones	En el caso de que el programa no sea el adecuado pasa a la actividad N°2 vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
5	Aprobar programa	Se aprueba el programa y se envía vía mail.	Gerente General	Mail	Gerencia General	N/A	
6	Comunicar programa	Se comunica el programa al Cliente vía mail.	Asistente de Gerencia	Mail	Gerencia General	N/A	
7	Imprimir Materiales	Se imprime los materiales (cuadernillo de información, copias)	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
8	Ejecutar Capacitación	Se ejecuta la capacitación en las instalaciones de la organización o complejo escogido	Analista		Administrativo	N/A	
9	Tomar Evaluación	Se toma una evaluación para evaluar lo aprendido en la capacitación.	Analista		Administrativo	N/A	
10	Calificar Evaluación	Se califica la evaluación para medir el rendimiento y se envía vía mail.	Analista	Mail	Administrativo	N/A	
11	Revisar Evaluación	Se revisa la evaluación. En el caso de que los trabajadores no hayan pasado la evaluación pasa a la actividad N°11, caso contrario pasa a la actividad N°13.	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
12	Comunicar no aprobación	Se comunica la no aprobación de la evaluación entregando físicamente el Certificado de participación al Cliente.	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
13	Comunicar aprobación	Se comunica la aprobación de la evaluación entregando físicamente el Certificado de Aprobación Cliente.	Asistente de Gerencia		Gerencia General	N/A	
Elaborado Por:		Jean Carlo Moreno			Aprobado Por:		EDISON PULLA
Fecha:		11/09/2015			Fecha:		18/10/2015

## 3.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Luego del estudio realizado se detallan las caracterizaciones de los procesos.

**Tabla 30: Caracterización - Levantamiento de información**



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Código:</b>		
	<b>PROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Fecha:</b> 11/09/2015		
	<b>SUBPROCESO</b>	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				<b>Pág. 1</b>	
		<b>OBJETIVO:</b>	Diseñar los servicios de acuerdo a la especificación de los clientes y dirigidas a un grupo objetivo.		
		<b>ALCANCE:</b>	Empieza desde que el cliente nos envía la solicitud de proforma hasta que tenemos el diseño de asesoría y o capacitación para el cliente y capacitador.		
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Cliente		Solicitud de proforma			
Base de datos					
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Solicitud de requerimientos		Cliente			
Diseño de asesoría y/o capacitación		Cliente			
		Capacitador			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo					
Ley sobre discapacidades, Reglamento de General de Responsabilidad Patronal.					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 31: Caracterización - Retroalimentación


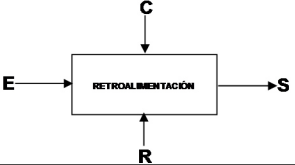
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	RETROALIMENTACIÓN	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
		<b>OBJETIVO:</b> Controlar los aspectos positivos y negativos de los servicios para que los últimos no vuelvan a ocurrir.	<b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el cliente y el capacitador nos envían el informe de capacitación y/o asesoría hasta que enviamos a los capacitadores la modificación de modelos de asesoría y/o capacitación.
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Cliente		Informe de capacitación y/o asesoría	
Capacitador			
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Modificación de modelos de asesoría y capacitación		Capacitador	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo			
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha:</b>	18/10/2015
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015



Tabla 32: Caracterización - Evaluación del Personal



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Código:</b>		
	<b>PROCESO</b>	GARANTÍA DE CALIDAD	<b>Fecha:</b> 11/09/2015		
	<b>SUBPROCESO</b>	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				<b>Pág. 1</b>	
		<b>OBJETIVO:</b> Realizar controles al personal que permitan demostrar su eficiencia el momento de realizar un servicio.  <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el cliente envía la solicitud de evaluación del personal hasta que enviamos medidas correctivas a capacitador y empleados.			
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Cliente		Solicitud de evaluación del personal			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Medidas correctivas		Capacitador			
		Empleados			
Evaluación satisfactoria		Cliente			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
Código de Trabajo					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 33: Caracterización - Clasificación de Información


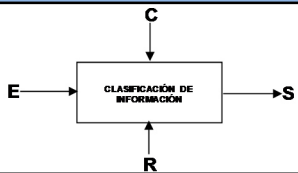
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	<b>Código:</b>		
	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015		
	<b>SUBPROCESO</b>	CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>		
		<b>OBJETIVO:</b> Dar a conocer al Cliente la forma de operar de la empresa mediante lineamiento de servicios. <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el cliente nos envía la información y el proceso de levantamiento de información nos envía el diseño de asesoría y/o capacitación hasta que enviamos los lineamientos de servicios a los clientes.			
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Levantamiento de Información		Diseño de asesoría y/o capacitación			
Cliente		Información			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Solicitud de información		Cliente			
lineamiento de servicios		Cliente			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 34: Caracterización - Registro interno de Documentos



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	REGISTRO INTERNO DE DOCUMENTOS	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
	<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar que toda la información sea archivada como respaldo.	
	<b>ALCANCE:</b>	Empieza desde que el proceso operación de servicio nos envía documentación de servicios terminados hasta que registramos la documentación en la base de datos	
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Operación de servicios		Documentación de servicios terminados	
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Documentación		Base de Datos	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015
<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 35: Caracterización - Monitoreo de asesoría o capacitación



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	AUDITORIA DE PRODUCTOS	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	AUDITORIA DE PRODUCTOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	MONITOREO DE ASESORÍA O CAPACITACIÓN	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
		<b>OBJETIVO:</b> Controlar que los servicios se los realice conforme a lo establecido por la empresa y siguiendo los lineamientos impuestos por la ley  <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el proceso de levantamiento de información nos envía el diseño de asesoría y/o capacitación hasta que enviamos el informe de capacitación y/o asesoría al proceso de evolución de satisfacción al cliente.	
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Levantamiento de información		Diseño de Asesoría y/o capacitación	
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Informe de capacitación o asesoría		Evaluación de satisfacción del cliente	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
Código de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo			
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE: RIESGOS DEL TRABAJO			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha:</b>	18/10/2015
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 36: Caracterización - Evaluación satisfacción cliente



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	SERVICIO POST VENTA	<b>Código:</b>		
	<b>PROCESO</b>	SERVICIO POST VENTA	<b>Fecha:</b> 11/09/2015		
	<b>SUBPROCESO</b>	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>		
		<b>OBJETIVO:</b> Controlar la percepción de calidad de que cliente posee.  <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el proceso monitoreo de asesoría y capacitación envía el informe de capacitación y asesoría hasta que enviamos el informe de satisfacción al proceso medidas correctivas.			
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Monitoreo de asesoría y capacitación		Informe de capacitación o asesoría			
Cliente		Cronograma confirmado			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Solicitud de cronograma		Cliente			
Informe de satisfacción		Medidas correctivas			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 37: Caracterización - Medidas Correctivas

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	SERVICIO POST VENTA	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	SERVICIO POST VENTA	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	MEDIDAS CORRECTIVAS	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
		<b>OBJETIVO:</b> Corregir las salvedades manifestadas por el cliente  <b>ALCANCE:</b> Alcance: Empieza desde que el proceso evaluación de satisfacción del cliente nos envía el informe de satisfacción hasta que registramos la información de la empresa en la base de datos de clientes para futuros negocios.	
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Evaluación de Satisfacción del Cliente		Informe de satisfacción	
Cliente		Documento de satisfacción	
Cliente		Copia del depósito o transferencia	
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Documento de satisfacción		Cliente	
Documento de satisfacción		Cliente	
Solicitud de pago final		Cliente	
Información de la empresa		Base de datos de Clientes para futuros negocios	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 38: Caracterización - Reglamento de SSO


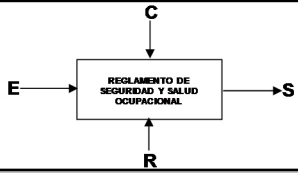
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	REGlamento DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
		<b>OBJETIVO:</b> Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.  <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo al cliente.	
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Lineamiento de servicios		Lineamiento de servicios	
Cliente		Documentos Habilitantes	
Ministerio de Relaciones Laborales		Solicitud aprobada	
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Cliente		Solicitud de documentos habilitantes	
Ministerio de Trabajo		Solicitud de aprobación	
Cliente		Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 39: Caracterización - Plan de Emergencia y Contingencia


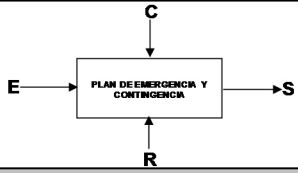
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS		<b>Código:</b>	
	<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS		<b>Fecha:</b> 11/09/2015	
	<b>SUBPROCESO</b>	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA		<b>Versión:</b>	
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				<b>Pág. 1</b>	
		<b>OBJETIVO:</b>	Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.		
		<b>ALCANCE:</b>	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Planes de Emergencia y Contingencia al cliente.		
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Clasificación de Información		Lineamiento de servicios			
Bomberos		Cronograma			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Solicitud de inspección		Bomberos			
Cronograma		Cliente			
Plan de emergencia y Contingencia		Cliente			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE. RIESGOS DEL TRABAJO					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015



Tabla 40: Caracterización - Riesgos Psicosociales


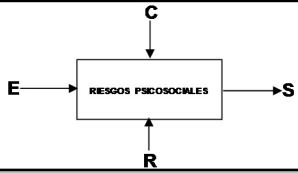
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>
	<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015
	<b>SUBPROCESO</b>	RIESGOS PSICOSOCIALES	<b>Versión:</b>
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>
		<b>OBJETIVO:</b> Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.  <b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Estudio de riesgos Psicosociales al cliente.	
<b>ENTRADAS</b>			
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	
Clasificación de información		Lineamiento de servicios	
Especialista		Informe propuesta	
Especialista		Estudio de riesgos Psicosociales	
<b>SALIDAS</b>			
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>	
Propuesta		Especialista	
Lineamiento de Servicios		Especialista	
Estudio de Riesgos Psicosociales		Cliente	
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>			
<b>BASE NORMATIVA</b>			
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO			
<b>INDICADORES</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

Tabla 41: Caracterización – Riesgos ergonómicos


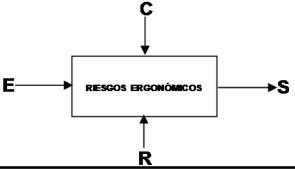

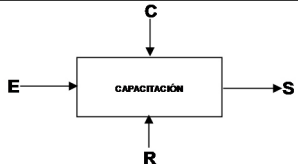
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Código:</b>		
	<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS	<b>Fecha:</b> 11/09/2015		
	<b>SUBPROCESO</b>	RIESGOS ERGONÓMICOS	<b>Versión:</b>		
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			<b>Pág. 1</b>		
		<b>OBJETIVO:</b> Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.			
		<b>ALCANCE:</b> Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que enviamos el Estudio de riesgos Ergonómicos al cliente.			
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Clasificación de información		Lineamientos de servicios			
Cliente		Matriz de Riesgos			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Clasificación de información		Cliente			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE . RIESGOS DEL TRABAJO					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

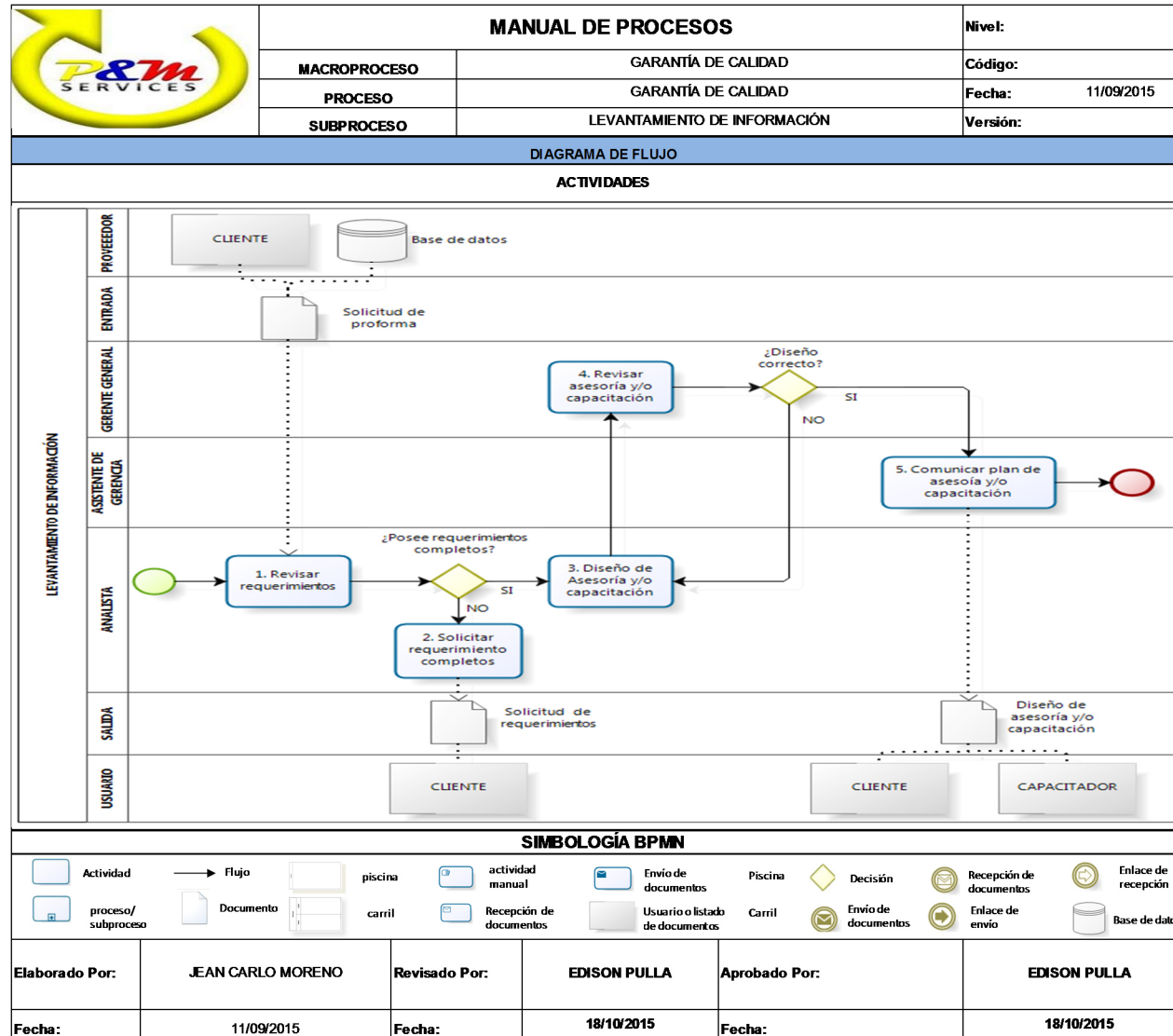
Tabla 42: Caracterización - Capacitación

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>Nivel:</b>		
	<b>MACROPROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS		<b>Código:</b>	
	<b>PROCESO</b>	OPERACIÓN DE SERVICIOS		<b>Fecha:</b> 11/09/2015	
	<b>SUBPROCESO</b>	CAPACITACIÓN		<b>Versión:</b>	
<b>CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				<b>Pág. 1</b>	
		<b>OBJETIVO:</b>	Satisfacer requerimientos del cliente en base a la ley vigente en el Ecuador.		
		<b>ALCANCE:</b>	Empieza desde que el proceso de clasificación de información nos envía el lineamiento de servicios hasta que se da la capacitación al cliente		
<b>ENTRADAS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			
Clasificación de información		Lineamiento de servicios			
<b>SALIDAS</b>					
<b>SALIDA</b>		<b>CIUDADANO/USUARIO</b>			
Programa		Cliente			
Certificado de participación		Cliente			
Certificado de Aprobación		Cliente			
<b>CONTROLES / INSTRUCTIVOS</b>					
<b>BASE NORMATIVA</b>					
REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO					
<b>INDICADORES</b>					
<b>DENOMINACIÓN</b>		<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>			
<b>Elaborado Por:</b>	JEAN CARLO MORENO	<b>Revisado Por:</b>	EDISON PULLA	<b>Aprobado Por:</b>	EDISON PULLA
<b>Fecha:</b>	11/09/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015	<b>Fecha:</b>	18/10/2015

### 3.6 DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Luego del estudio realizado se detallan los flujogramas de los procesos.

Tabla 43: Flujograma - Levantamiento de información



### Tabla 44: Flujograma - Retroalimentación

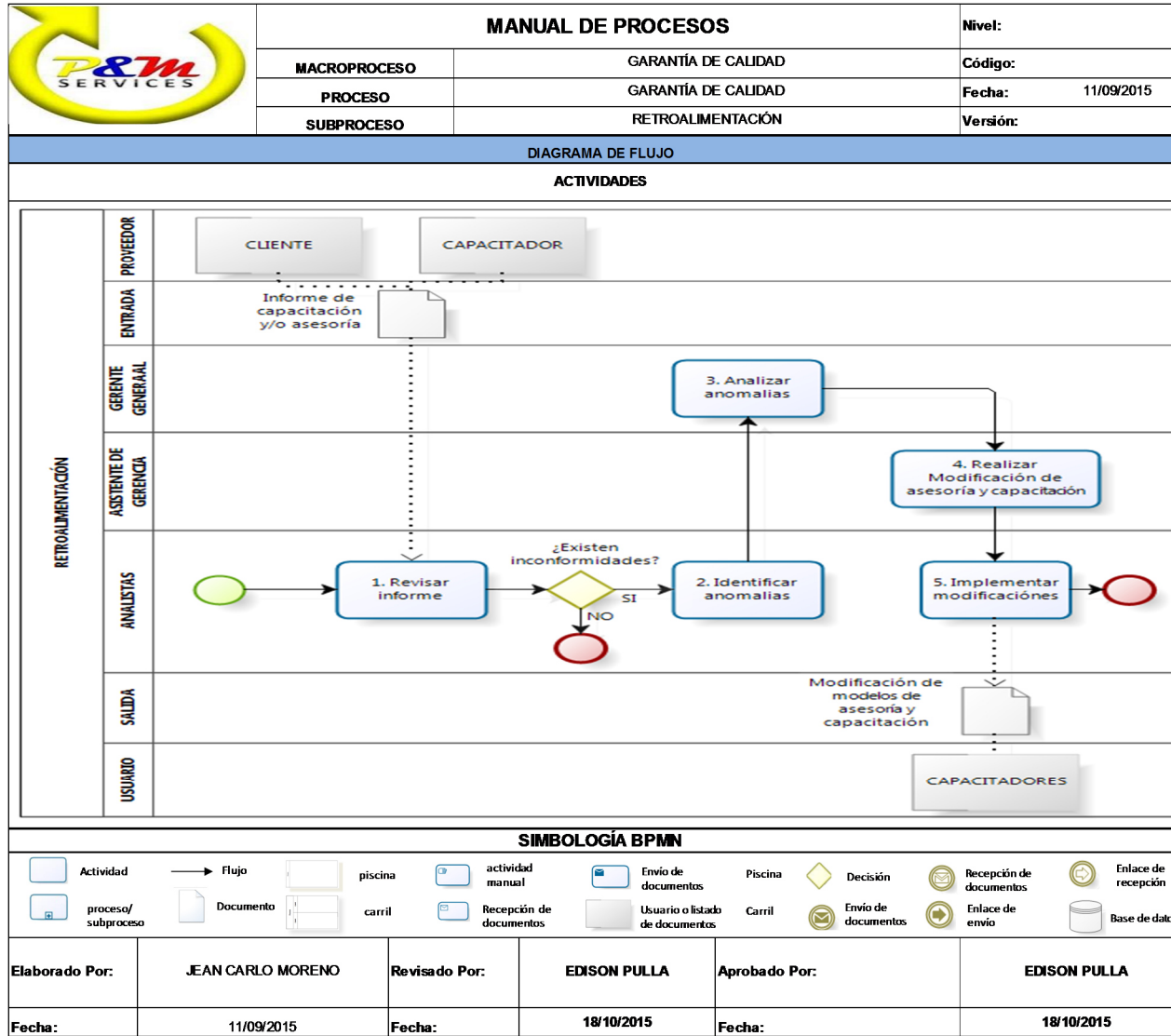


Tabla 45: Flujograma - Evaluación del Personal

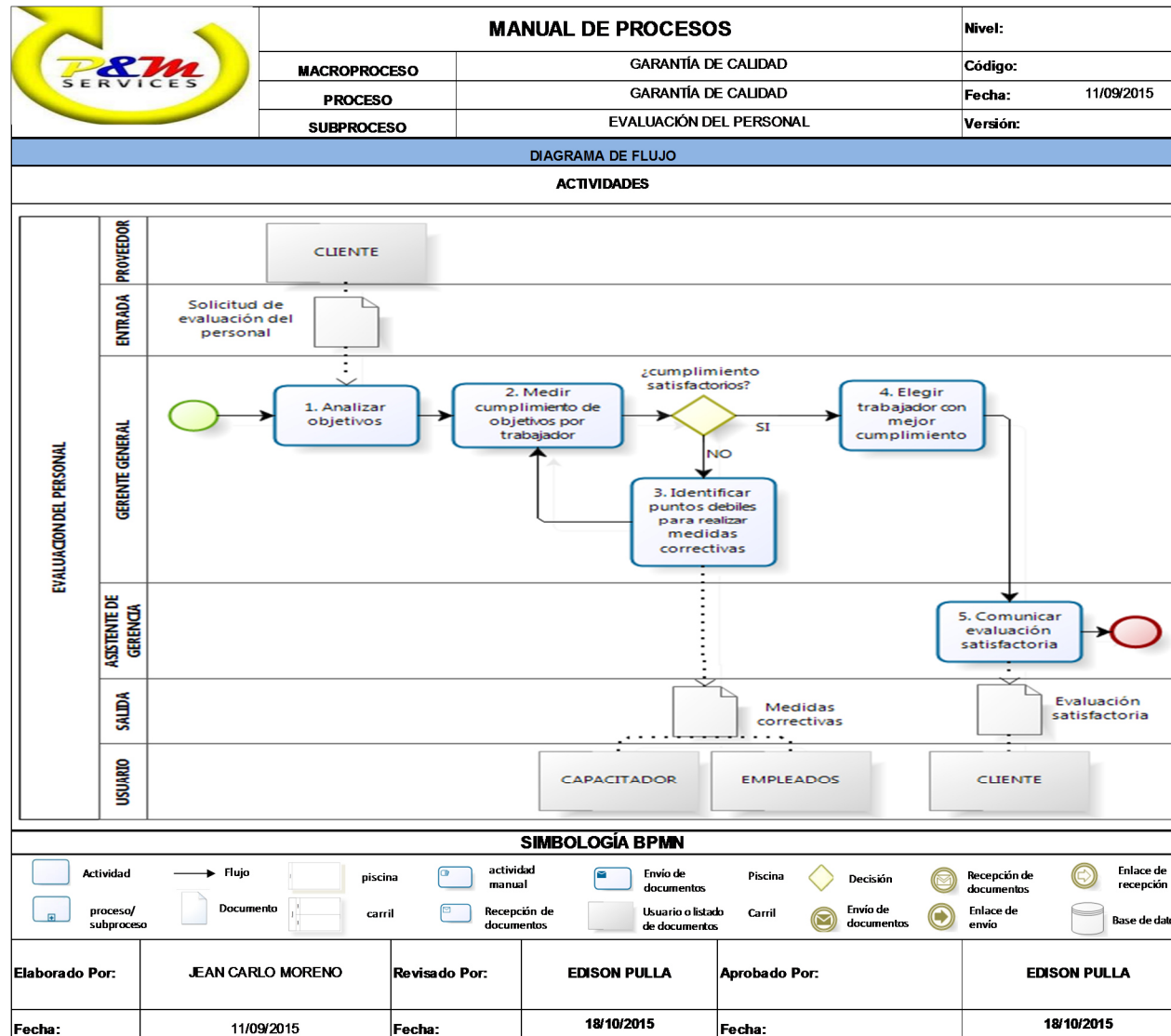


Tabla 46: Flujograma - Clasificación de Información

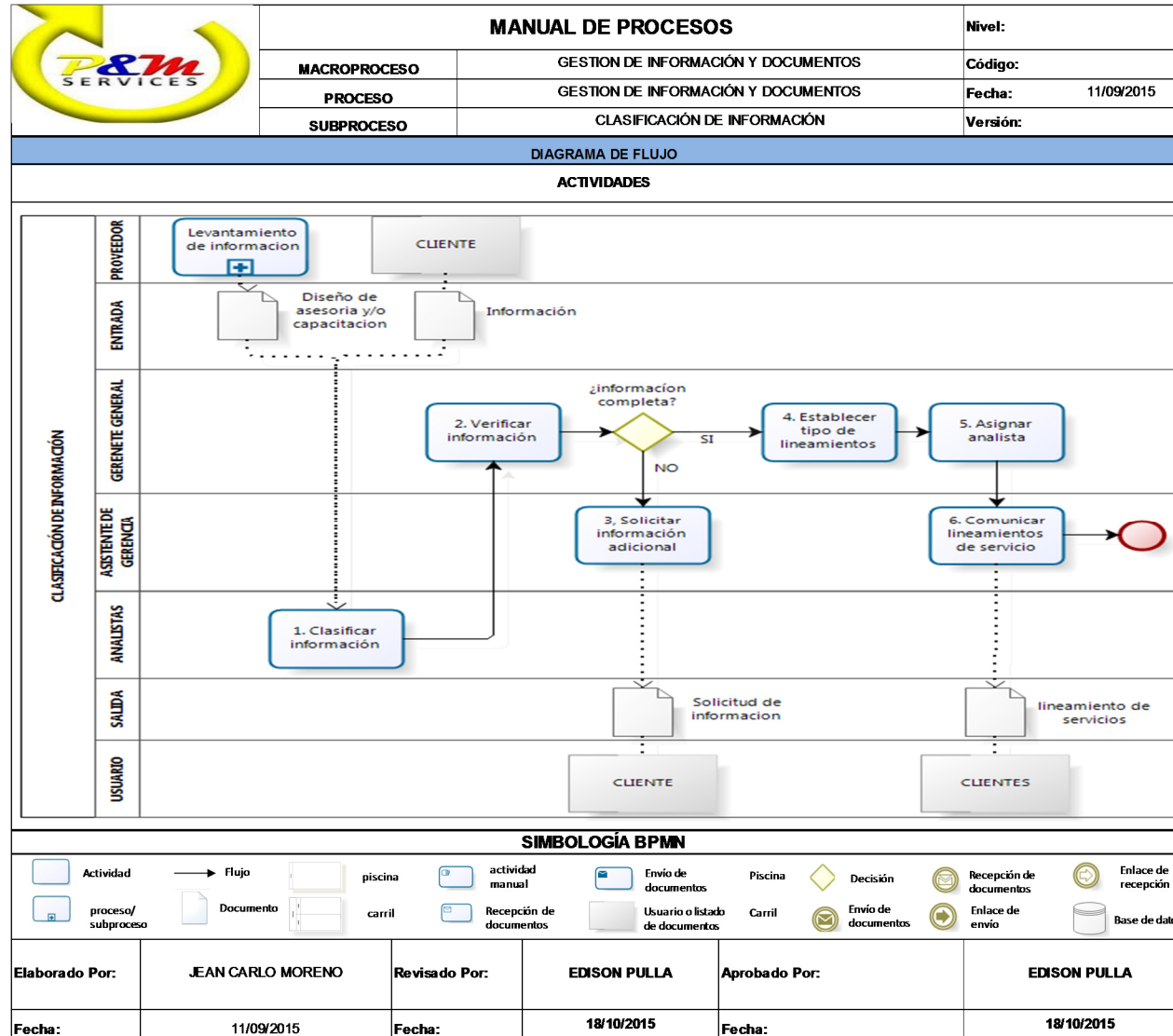


Tabla 47: Flujograma - Registro interno de Documentos

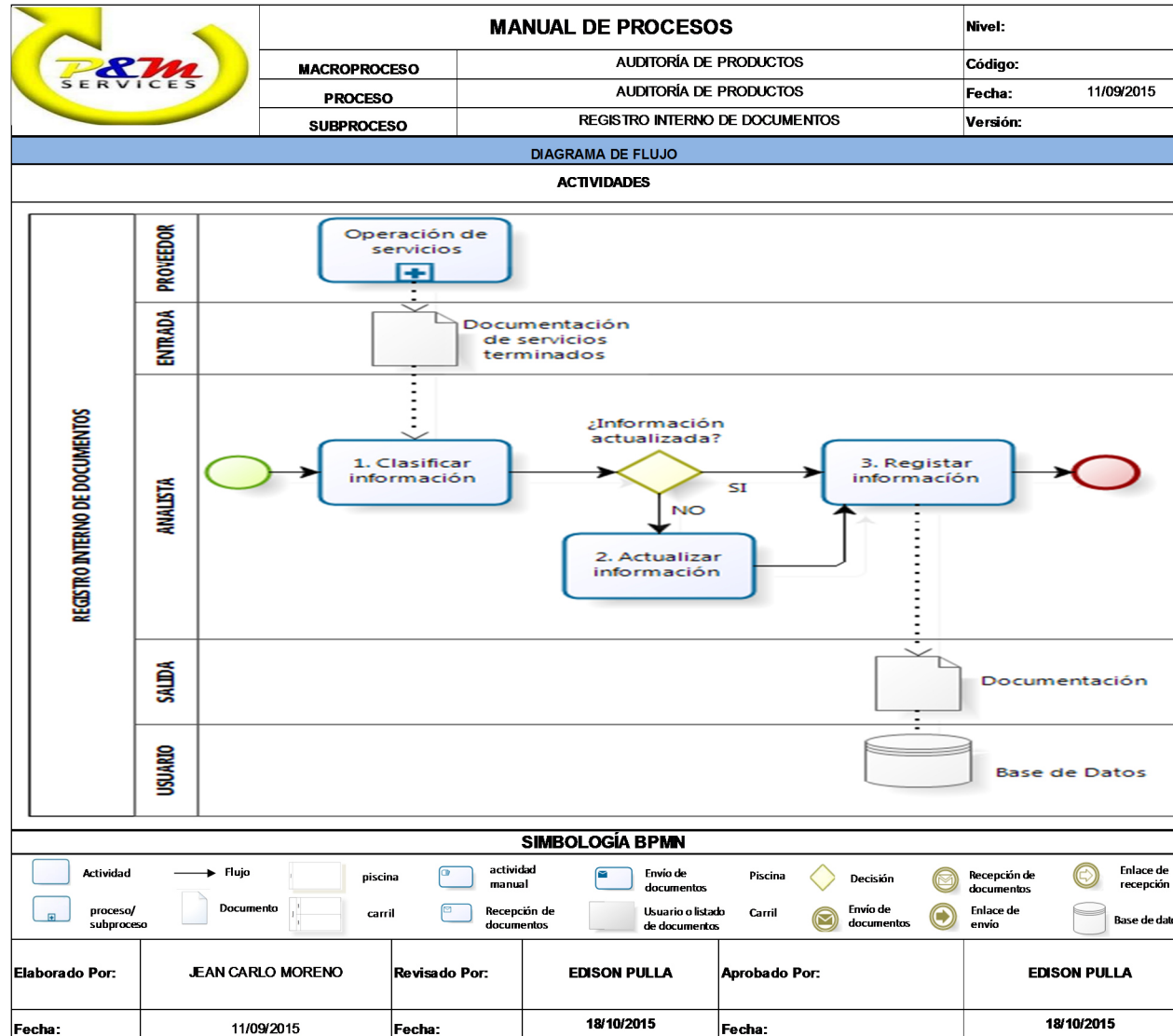




Tabla 48: Flujograma - Monitoreo de asesoría o capacitación

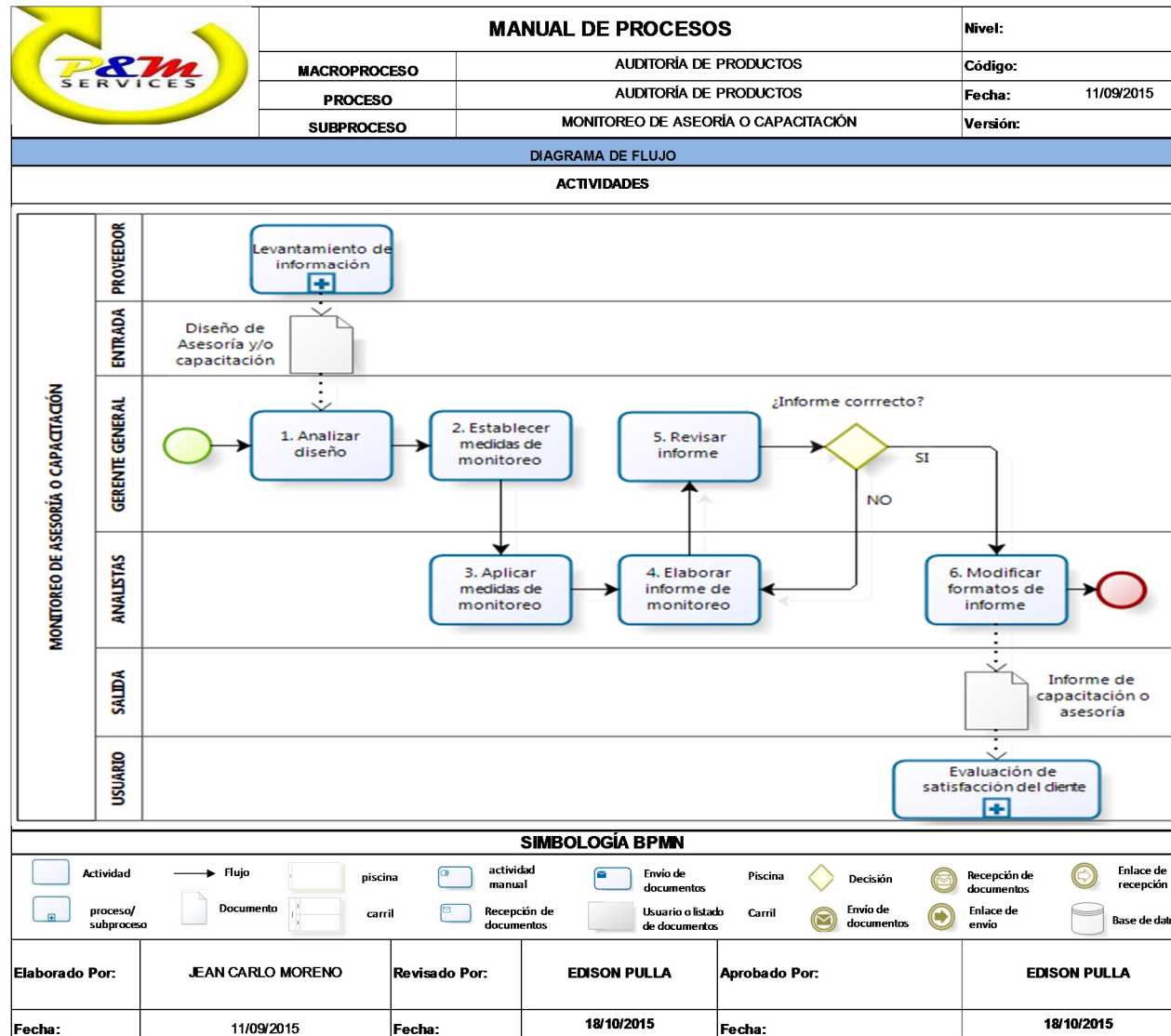


Tabla 49: Flujograma - Evaluación satisfacción cliente

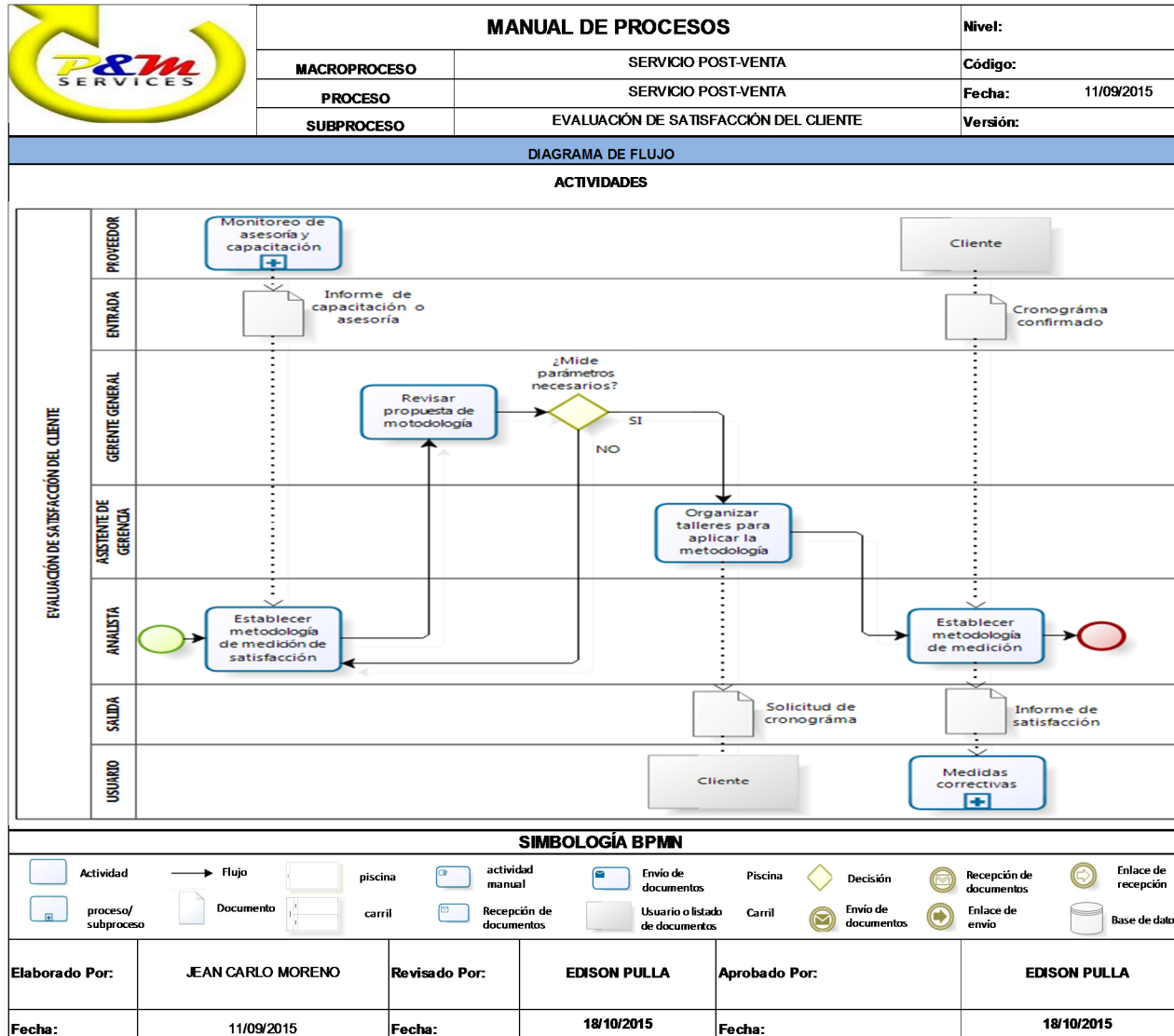


Tabla 50: Flujograma - Medidas Correctivas

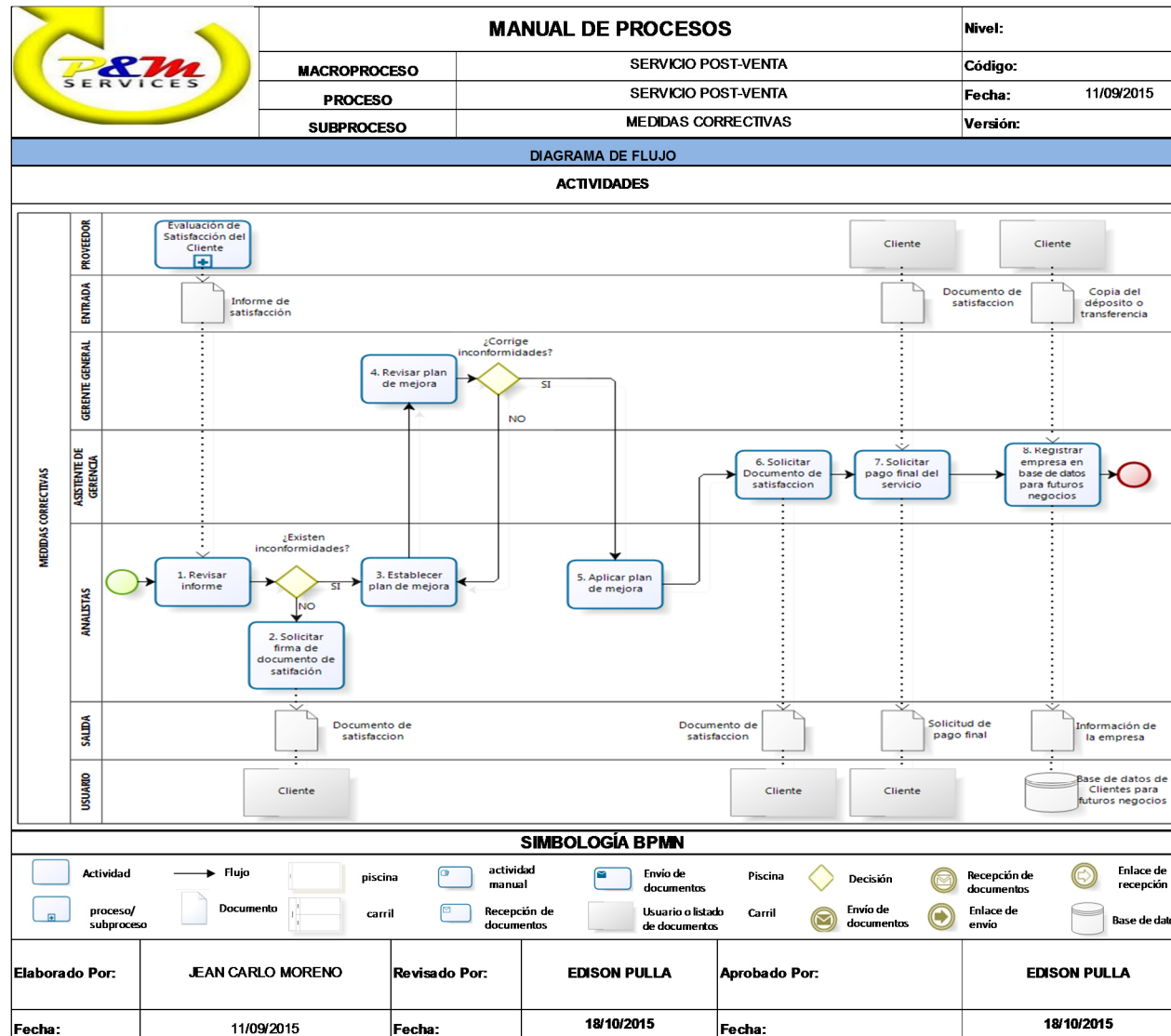


Tabla 51: Flujograma - Reglamento de SSO

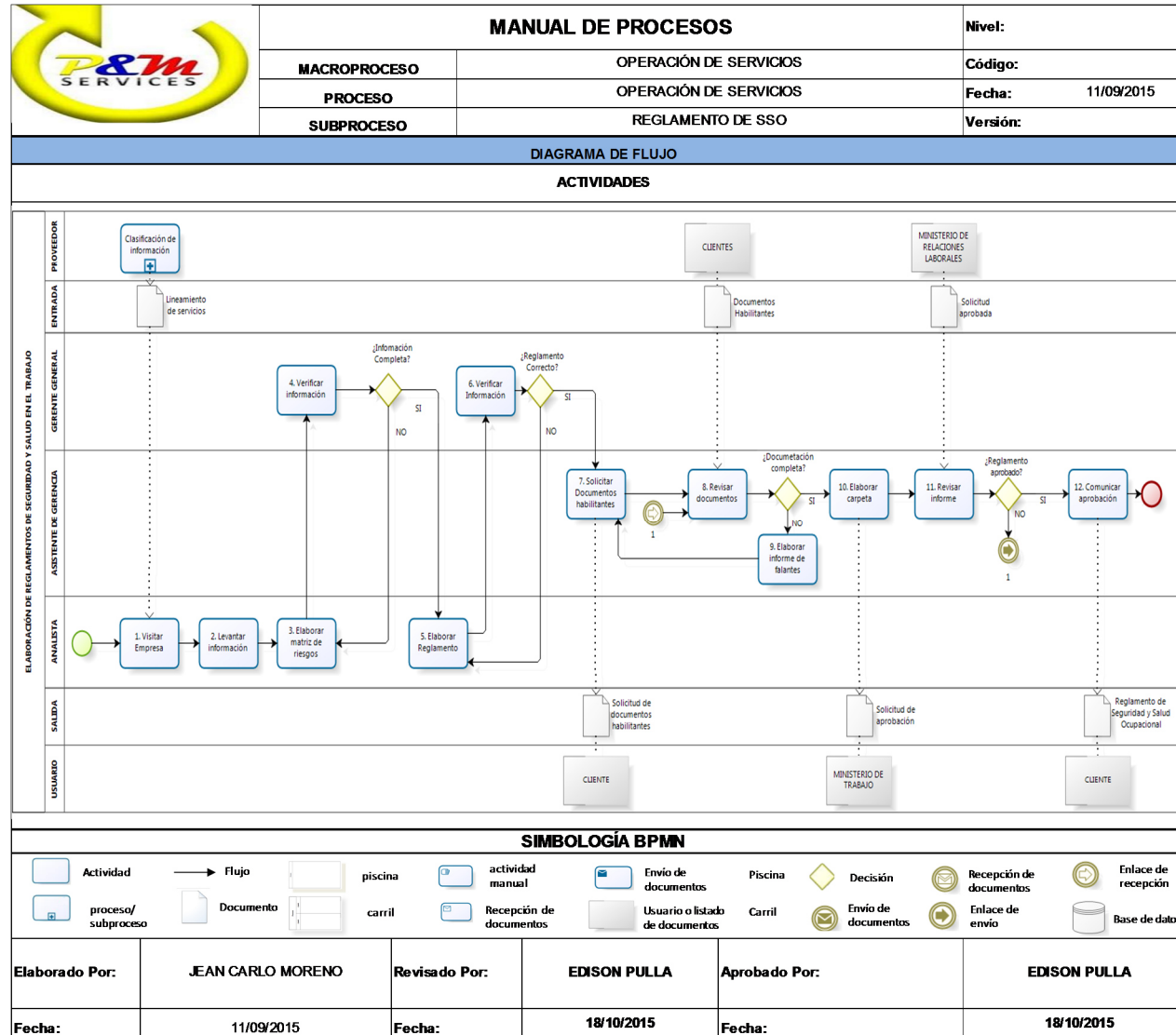


Tabla 52: Flujograma - Plan de Emergencia y Contingencia

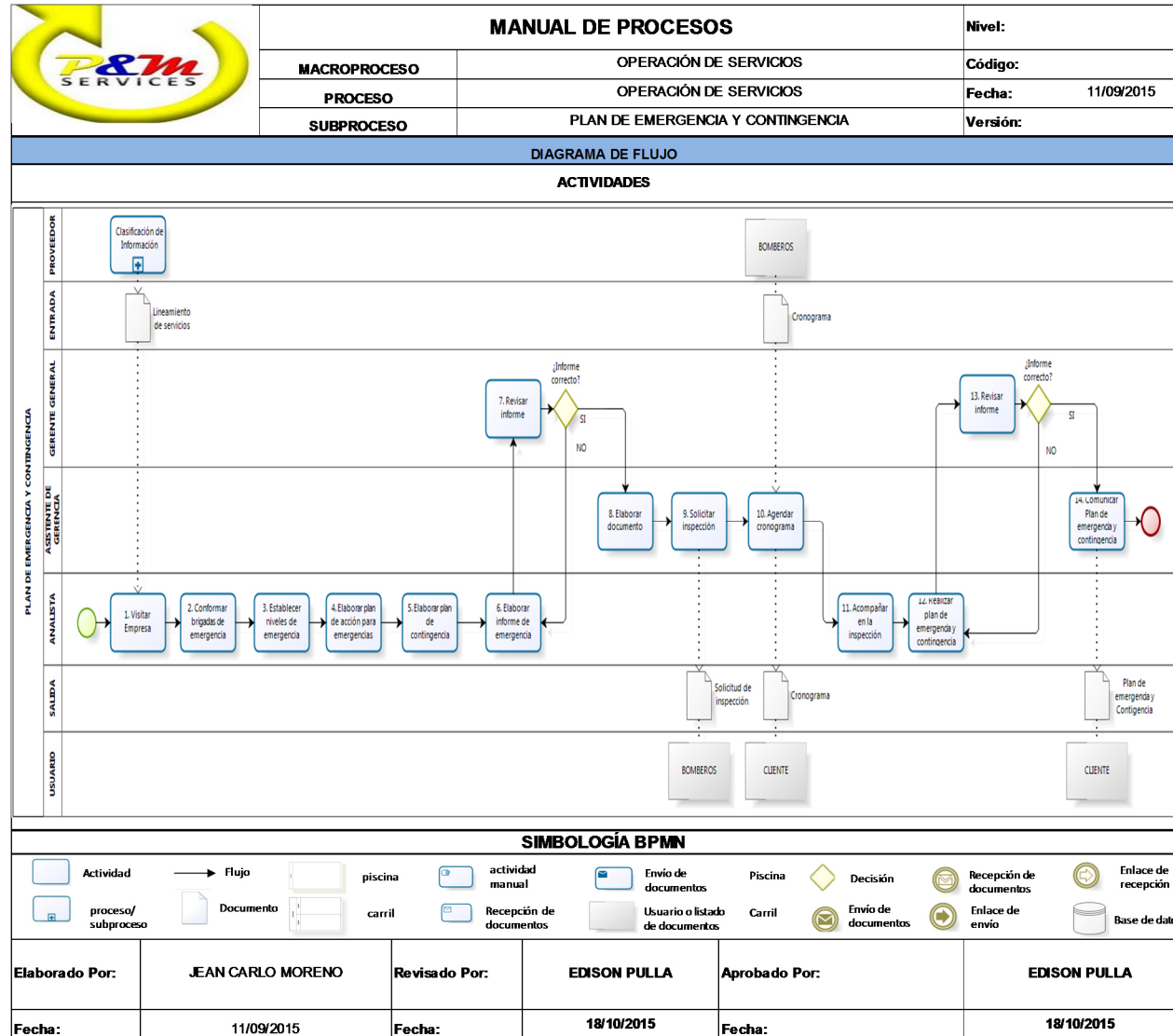


Tabla 53: Flujograma - Riesgos Psicosociales

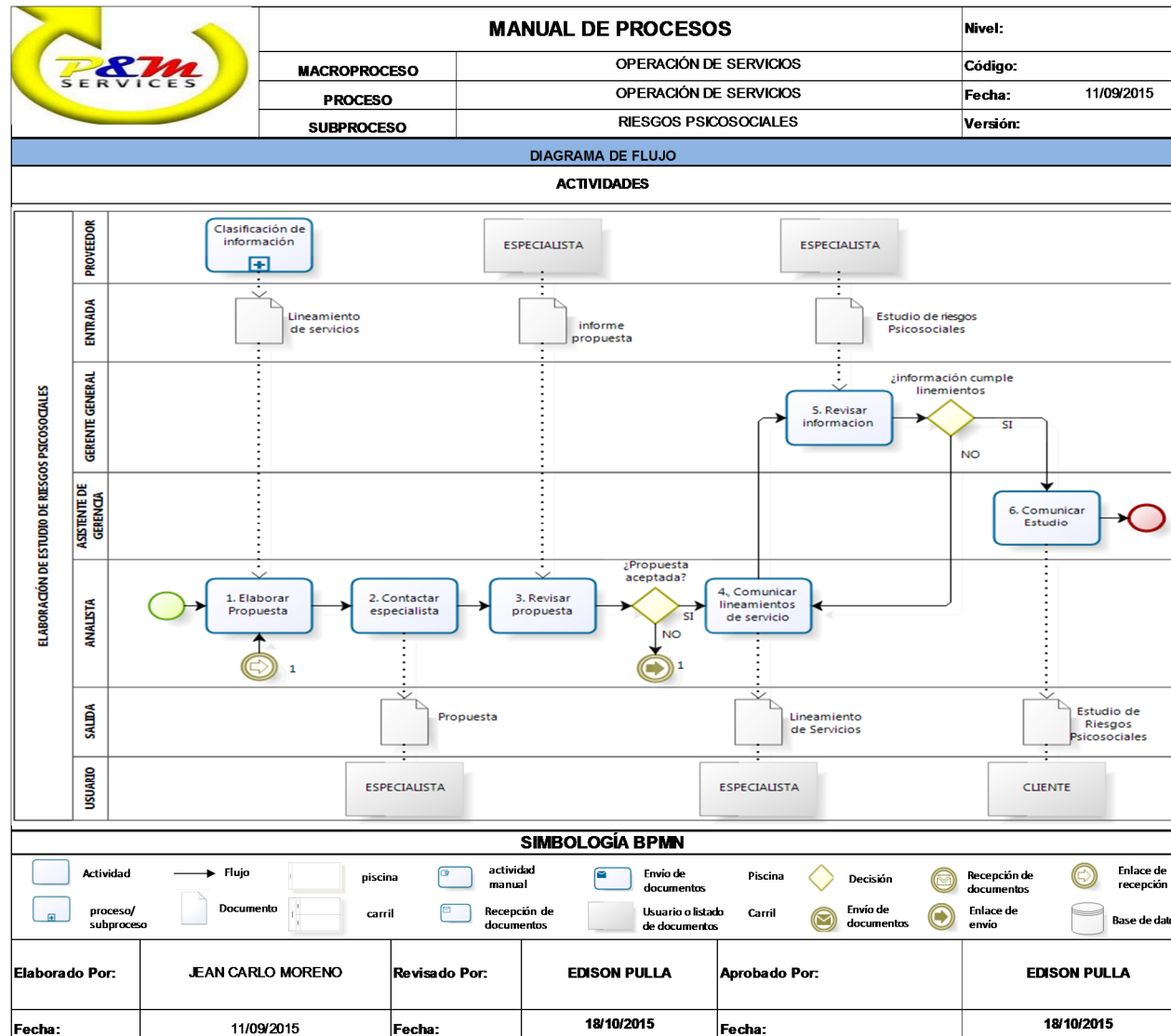


Tabla 54: Flujograma – Riesgos ergonómicos

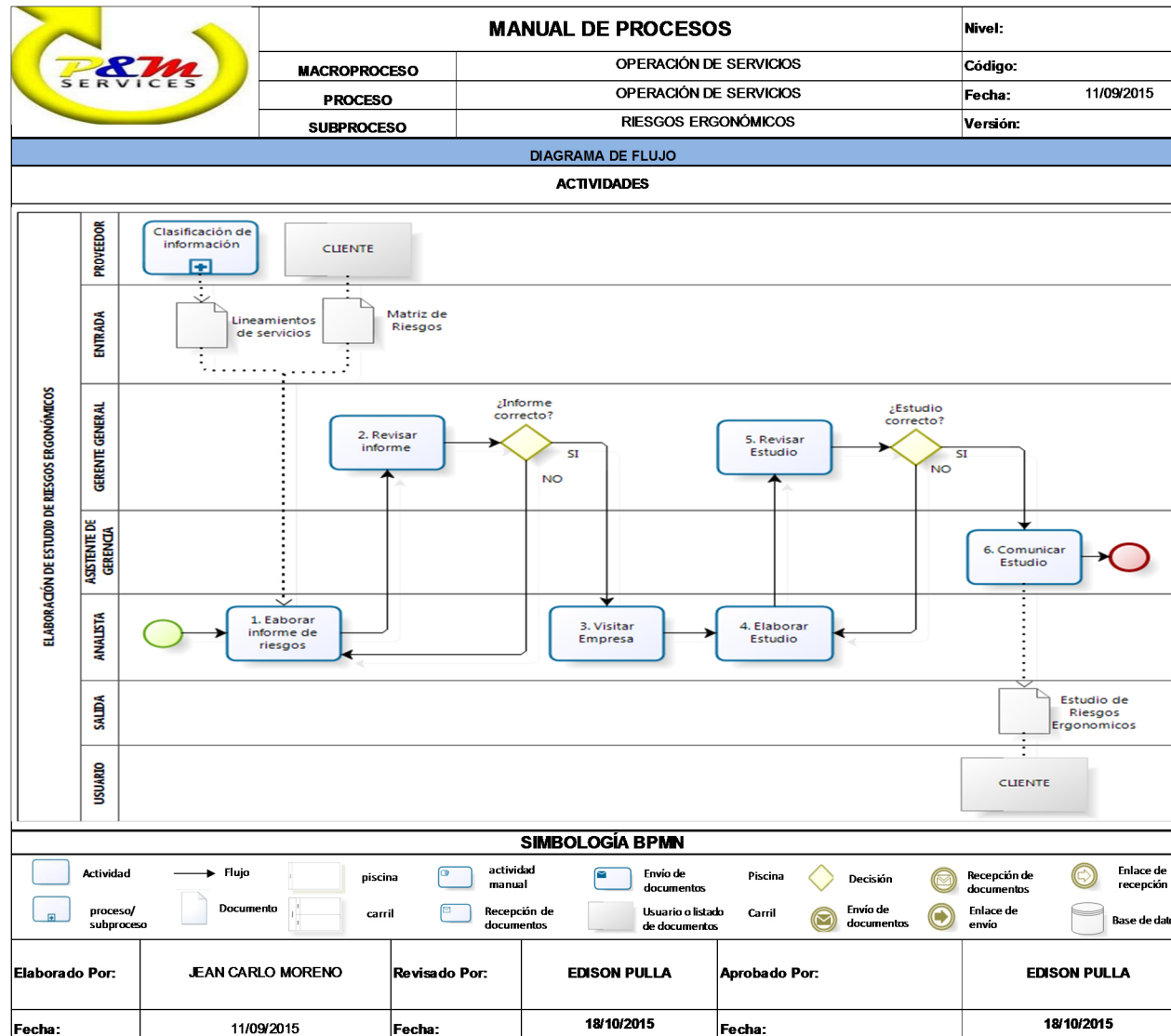
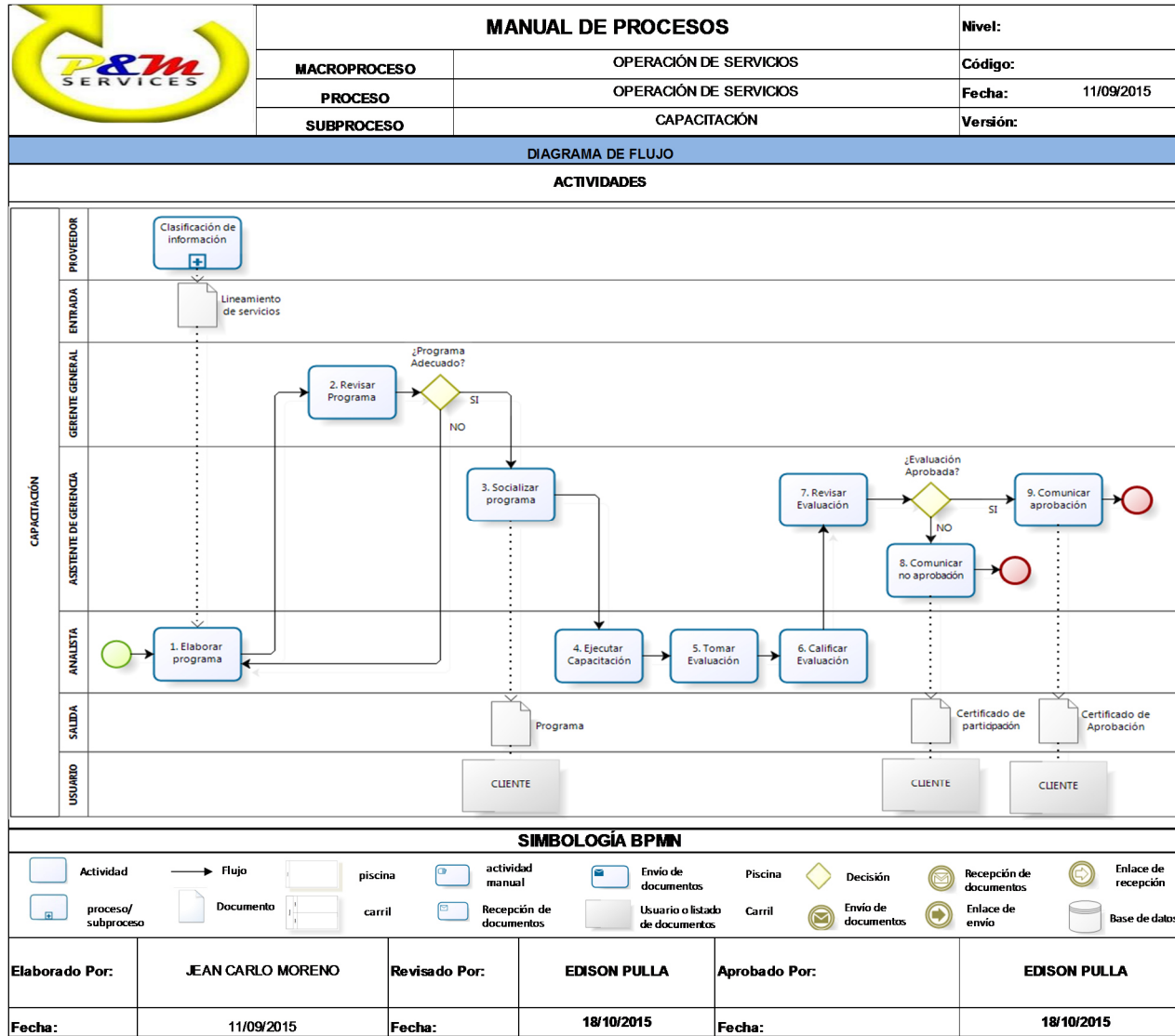


Tabla 55: Flujograma - Capacitación



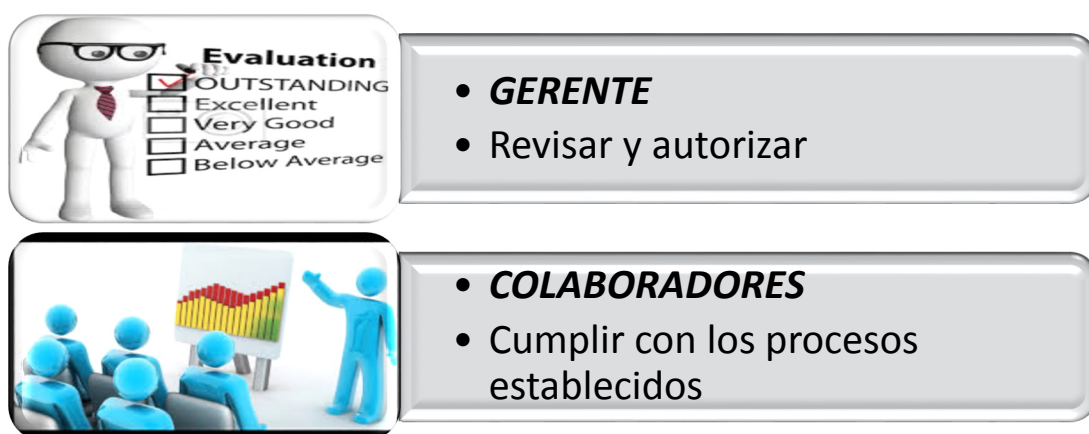


## 4 IMPLEMENTACIÓN

### 4.1 DIFUSIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Para la socialización de los procedimientos se debe utilizar una forma didáctica de llegar a los colaboradores.

Se ha decidido empezar con la entrega oficial del manual al gerente de la empresa. Una vez que las correcciones pertinentes se hayan realizado y este haya sido aprobado por el gerente, se procederá a la difusión a los demás colaboradores.



**Figura 8: Entrega oficial del Manual**

En la presentación de los procedimientos con todos los colaboradores se va a realizar una pequeña actividad en donde todos puedan liberarse de sus actividades cotidianas. Se continuará con un video motivacional y posteriormente se empezará con la presentación del manual.

En esta presentación se explicará los procesos identificados, y las actividades a realizar, además se establecerá una hoja de ruta para poder aplicar los planes de mejora que se obtendrán después de realizar mediciones con los indicadores.

Se les entregará una copia digital de los procesos identificados a cada colaborador y se estará abierto para aclarar dudas.

**Tabla 56: Hoja de Ruta**

	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Cadena de Diseño								
Cadena de Valor Añadido								
Cadena de Servicio								

Se empezará la implementación de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los colaboradores y gerente de la empresa.

## 4.2 DEFINICIÓN DE KPIS

**Tabla 57: Listado de Procesos**

<b>No.</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PROCESO</b>
1	Cadena de Diseño	Levantamiento de información
2	Cadena de Diseño	Retroalimentación
3	Cadena de Diseño	Evaluación de personal
4	Cadena de Diseño	Clasificación de información
5	Cadena de Diseño	Registro interno de documentos
6	Cadena de servicio	Monitoreo de asesoría o capacitación
7	Cadena de servicio	Evaluación de satisfacción del cliente
8	Cadena de servicio	Medidas correctivas
9	Cadena de Valor Añadido	Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional
10	Cadena de Valor Añadido	Plan de emergencia y contingencia
11	Cadena de Valor Añadido	Riesgos psicosociales
12	Cadena de Valor Añadido	Riesgos ergonómicos
13	Cadena de Valor Añadido	Capacitación

Tabla 58: Listado de Indicadores de Gestión

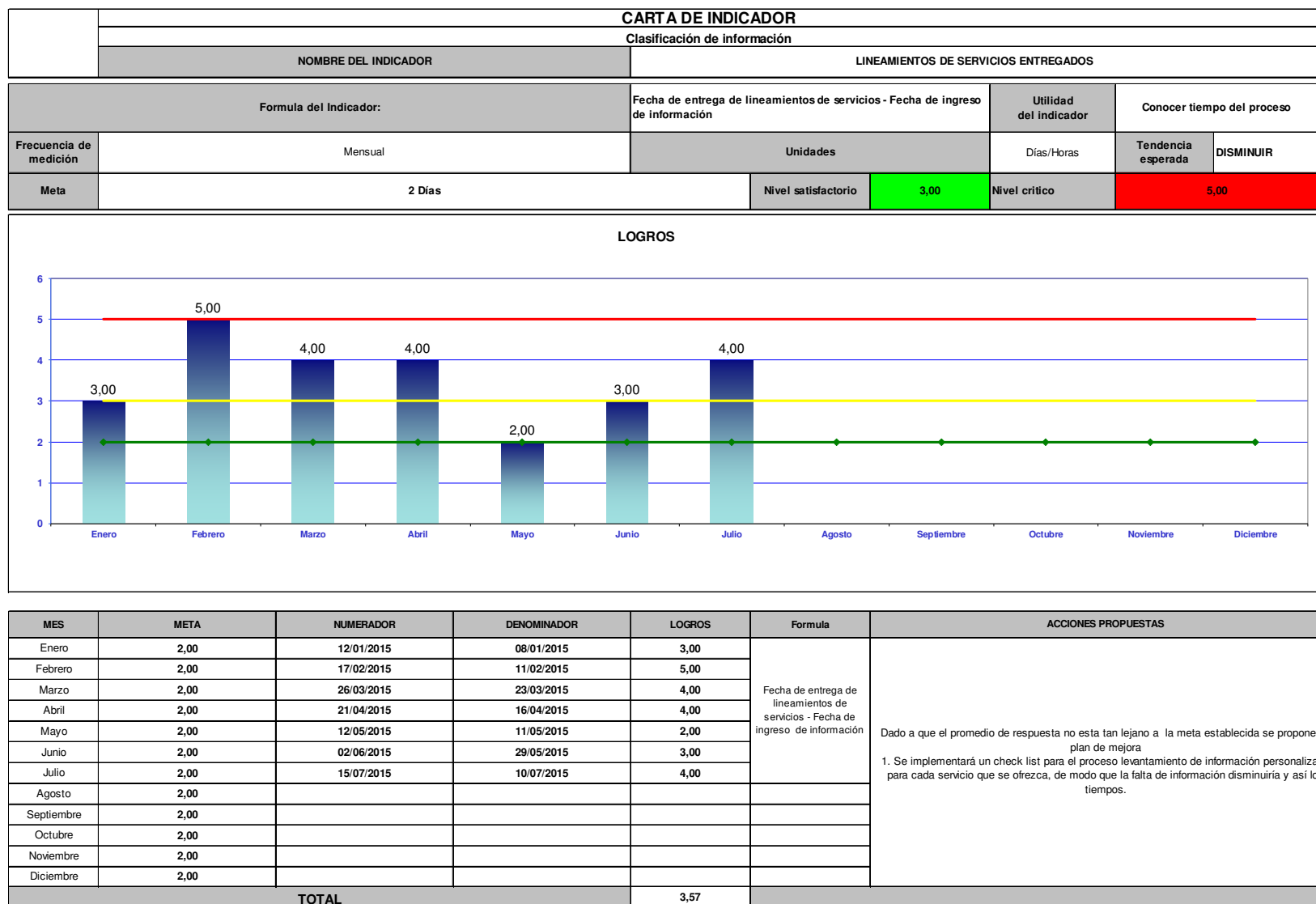
No.	NOMBRE DEL INDICADOR	PARA QUE SIRVE EL INDICADOR	INDICED	Fórmula	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Gestión de información y documentos								
1	LINEAMIENTOS DE SERVICIOS ENTREGADOS	Conocer tiempo del proceso	Clasificación de información	Fecha de entrega de lineamientos de servicios - Fecha de ingreso de información	Días/horas	2 Días	DISMINUIR	Manual
2	INFORMACIÓN REGISTRADA	Conocer tiempo del proceso	Registro interno de documentos	Documentación Registrada - Hora de ingreso de Documentación	Horas	4 Horas	DISMINUIR	Manual
Servicio Post-Venta								
3	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Para medir la satisfacción del proceso en la atención a requerimientos	Medidas correctivas	Nº de Informes en conformidad / N° total de Informes de satisfacción	%	80%	AUMENTAR	Trimestral
4	TIEMPO DE PAGO	Medir tiempo de pago desde que ha ingresado el informe de satisfacción hasta que se realiza el pago	Medidas correctivas	Fecha de pago - Fecha de solicitud de pago	Días/horas	30 Días	DISMINUIR	Semestral
5	TIEMPO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	Medir expertise de los analistas	Evaluación de satisfacción del cliente	Fecha de ingreso del informe de satisfacción - Fecha de salir	Días/horas	5 días	MANITENER	Trimestral
Gestión de Calidad								
6	COMPRENSIÓN DEL CLIENTE EN LOS REQUERIMIENTOS	Medir la calidad de la información y direccionamiento que se proporciona al cliente	Levantamiento de información	# de solicitudes completas / # de solicitudes recibidas	%	85%	AUMENTAR	Trimestral
7	TIEMPO DE RESPUESTA EN INFORMACIÓN INFORMACIÓN	Medir tiempo que la empresa se demora en enviar proforma al cliente	Levantamiento de información	Fecha de entrega de proforma - Fecha de ingreso de solicitud de proforma	Días/horas	2 días	DISMINUIR	Semestral
8	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	Medir la satisfacción del cliente	Retrospección	# de informes con inconformidades / # de informes totales	%	10%	DISMINUIR	Trimestral
9	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Medir el cumplimiento y trabajo de los analistas	Evaluación de personal	# de evaluaciones satisfactorias / # de evaluaciones realizadas	%	80%	AUMENTAR	Trimestral
Auditoría de Productos								
10	NÚMERO DE INFORMES CORRECTIVOS	Medir la expertise del analista	Monitoreo de asesoría o capacitación	Informes corregidos con éxito / número de informes totales	%	100%	MANITENER	Trimestral
Operación de servicios								
11	EXPERIENCIA DE ANALISTA	Medir el tiempo que se demora el analista en la recolección de información	Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional	Fecha que se empieza a elaborar Reglamento de SSC - Fecha de visita a empresa	Días/horas	31 días	MANITENER	Semestral
12	TIEMPO DE SERVICIO	Medir el tiempo que se demora la empresa en dar el servicio	Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional	Fecha de producto entregado - Fecha de ingreso de lineamientos de servicio	Días/horas	35 días	MANITENER	Semestral
13	TIEMPO DE COMUNICACIÓN DE APROBACIÓN LEGAL DE SERVICIO AL CLIENTE	Medir el tiempo de respuesta al cliente	Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional	Fecha de aprobación del Reglamento - Fecha de entrega al cliente	Días/horas	4 días	MANITENER	Semestral
14	EXPERIENCIA DE ANALISTA	Medir el tiempo que se demora el analista en la recolección de información	Plan de emergencia y contingencia	Fecha que se empieza a elaborar el documento - Fecha de visita a empresa	Días/horas	5 días	MANITENER	Semestral
15	TIEMPO DE SERVICIO	Medir el tiempo que se demora la empresa en dar el servicio	Plan de emergencia y contingencia	Fecha de producto entregado - Fecha de ingreso de lineamientos de servicio	Días/horas	38 días	MANITENER	Semestral
16	TIEMPO DE CONTRATACIÓN DE ESPECIALISTA	Medir el tiempo que se demora la empresa en contratar un especialista	Riesgos psicosociales	Fecha de aprobación de servicio - Fecha de ingreso de lineamientos de servicio	Días/horas	3 días	MANITENER	Semestral

**Tabla 59: Resumen indicadores**

#	NOMBRE DEL INDICADOR	META	TENDENCIA	LIMITE INSATISFACTORIO	LIMITE SATISFACTORIO
<a href="#">1</a>	LINEAMIENTOS DE SERVICIOS ENTREGADOS	2 Días	DISMINUIR	5	3
<a href="#">2</a>	INFORMACIÓN REGISTRADA	4 Horas	DISMINUIR	08:00:00	06:00:00
<a href="#">3</a>	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80%	AUMENTAR	70.0%	75.0%
<a href="#">4</a>	TIEMPO DE PAGO	30 Días	DISMINUIR	60	35
<a href="#">5</a>	TIEMPO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	5 días	MANTENER	9.00	5.00
<a href="#">6</a>	COMPRENSIÓN DEL CLIENTE EN LOS REQUEIRIMIENTOS	85%	AUMENTAR	70.0%	80.0%
<a href="#">7</a>	TIEMPO DE DEMORA EN PROPORCIONAR PROFORMA	2 días	DISMINUIR	4	3
<a href="#">8</a>	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	10%	DISMINUIR	18.0%	15.0%
<a href="#">9</a>	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	90%	AUMENTAR	80.0%	85.0%
<a href="#">10</a>	NUMERO DE INFORMES CORRECTOS	100%	MANTENER	80.0%	100.0%
<a href="#">11</a>	EXPERTIZ DE ANALISTA	31 días	MANTENER	40.00	31.00
<a href="#">12</a>	TIEMPO DE SERVICIO	35 días	MANTENER	50.00	35.00
<a href="#">13</a>	TIEMPO DE COMUNICACIÓN DE APROBACIÓN LEGAL DE SERVICIO AL CLIENTE	4 días	MANTENER	6.00	4.00
<a href="#">14</a>	EXPERTIZ DE ANALISTA	5 días	MANTENER	8.00	5.00
<a href="#">15</a>	TIEMPO DE SERVICIO	39 días	MANTENER	60.00	39.00
<a href="#">16</a>	TIEMPO DE CONTRATACIÓN DE ESPECIALISTA	3 días	MANTENER	6.00	3.00
<a href="#">17</a>	TIEMPO DE SERVICIO	33 días	MANTENER	55.00	33.00
<a href="#">18</a>	EXPERTIZ DE ANALISTA	31 días	MANTENER	55.00	31.00
<a href="#">19</a>	TIEMPO DE SERVICIO	35 días	MANTENER	50.00	35.00
<a href="#">20</a>	TIEMPO DE SOCIABILIZACIÓN	5 días	MANTENER	9.00	5.00

#### 4.3 MEDICIÓN DE KPIS LEVANTADAS POR PROCEDIMIENTOS Y PLANES TÁCTICOS DE MEJORA DE KPIS

Luego del estudio se han podido encontrar los siguientes indicadores.



**Figura 9: Lineamientos de servicios entregados**

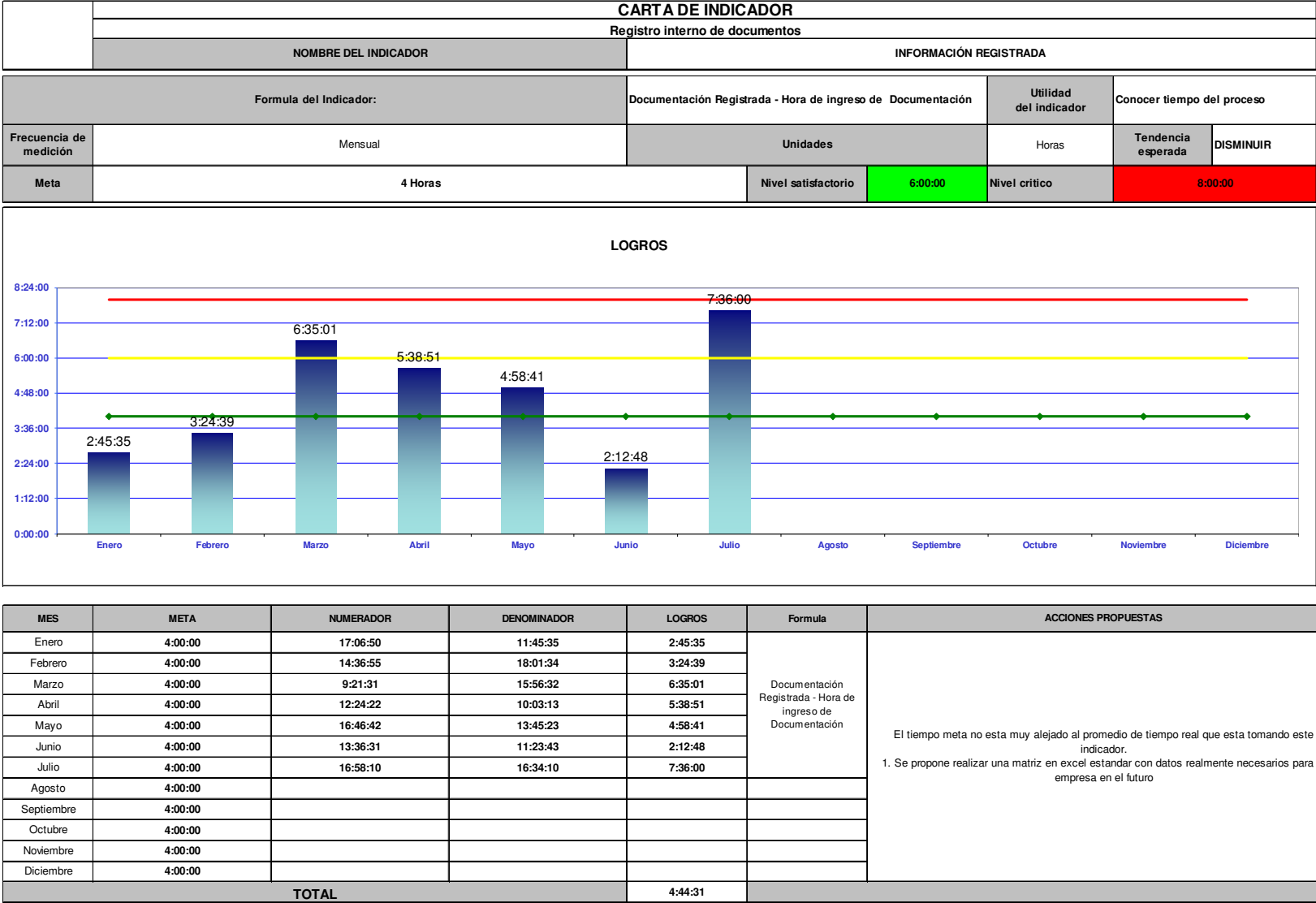


Figura 10: Información registrada

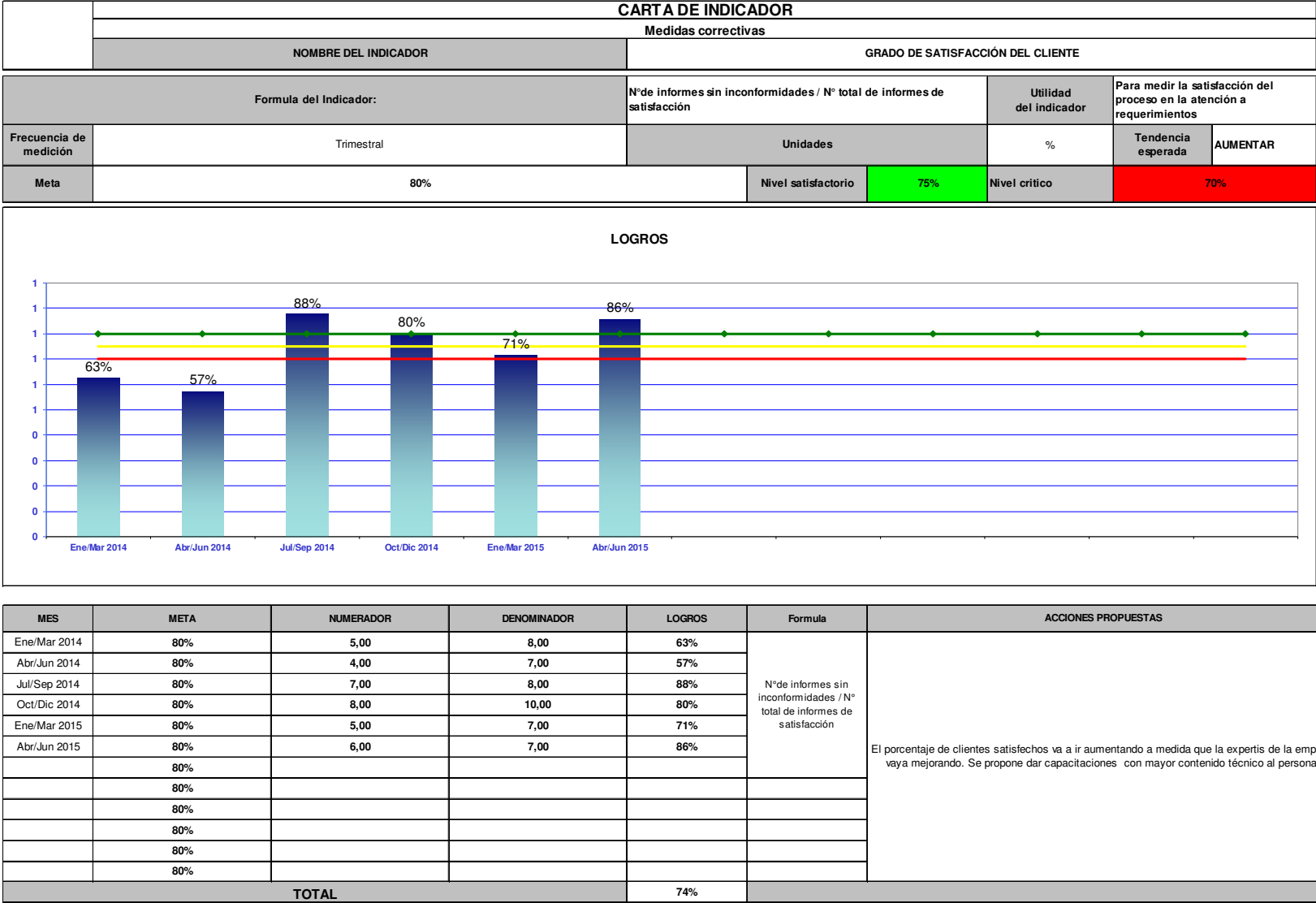


Figura 11: Grado de satisfacción del cliente



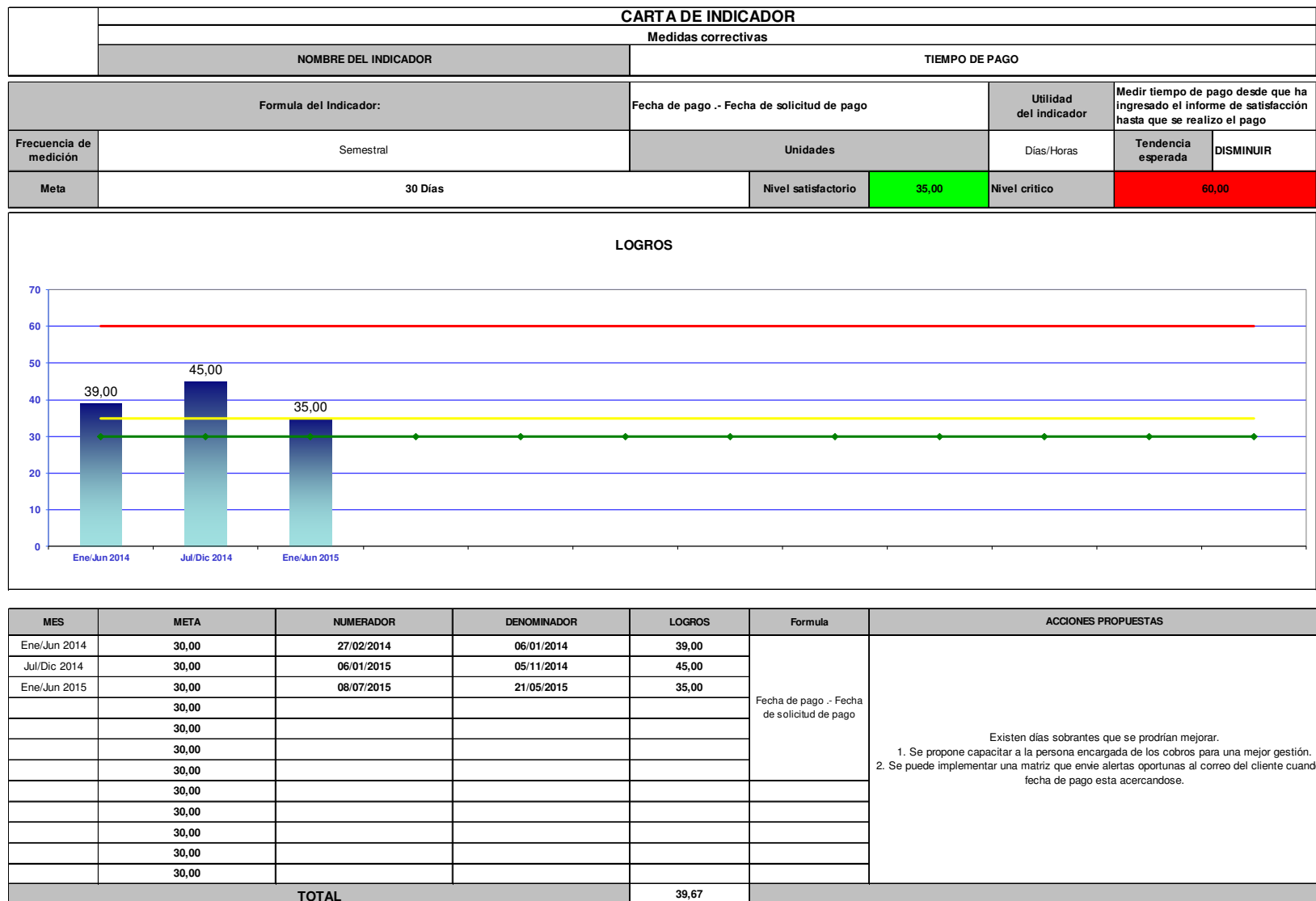


Figura 12: Tiempo de pago

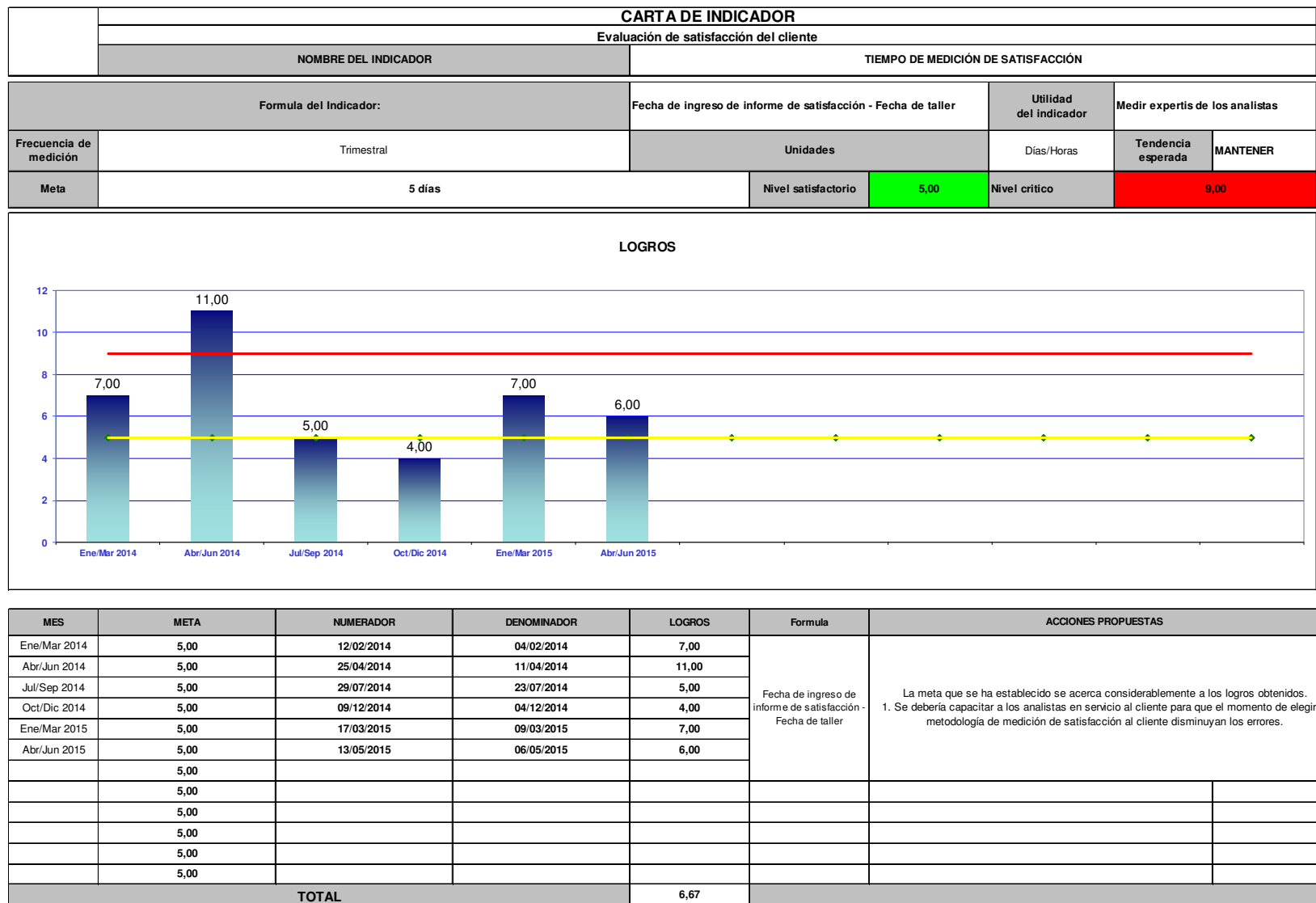


Figura 13: Tiempo de medición de satisfacción

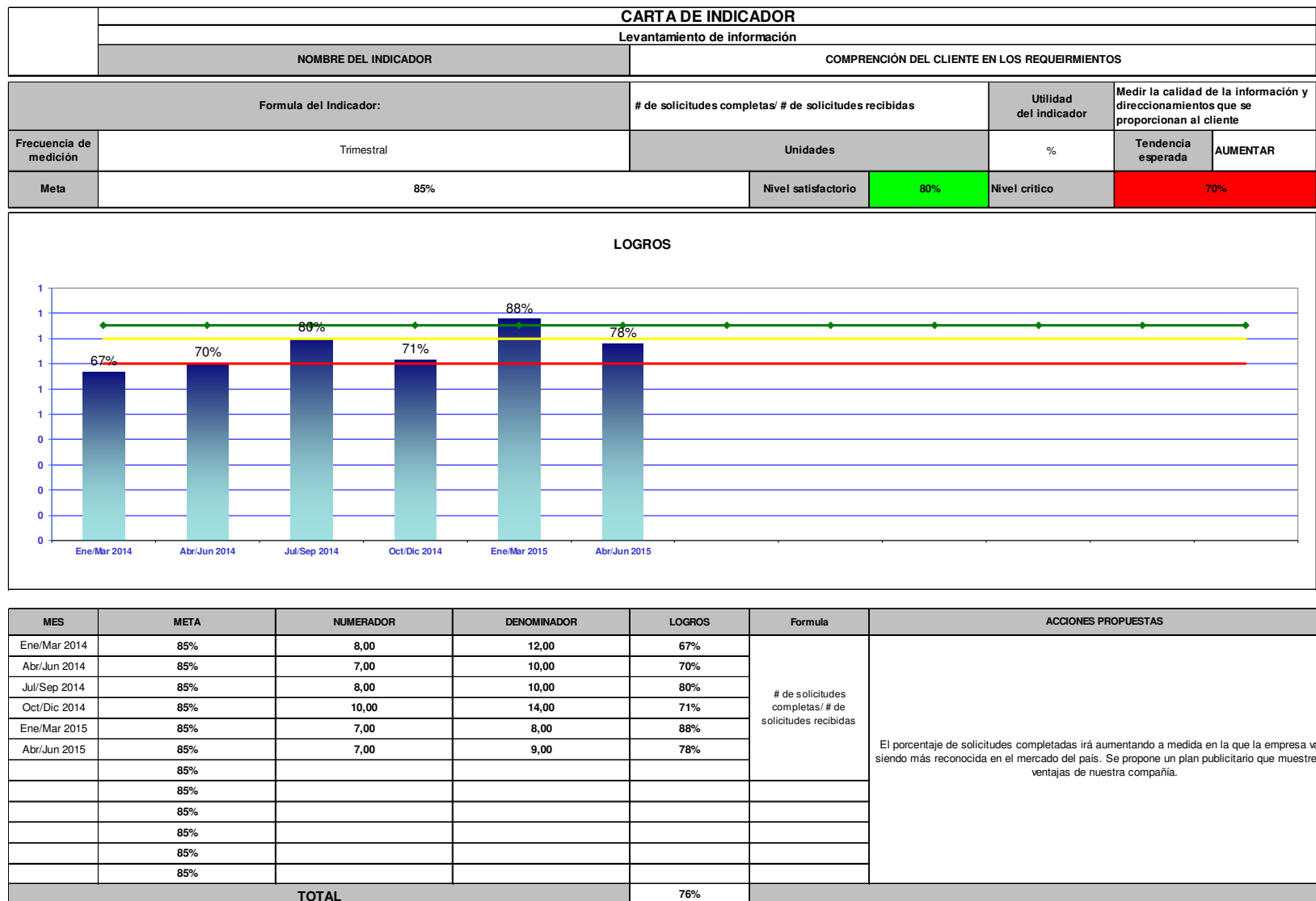
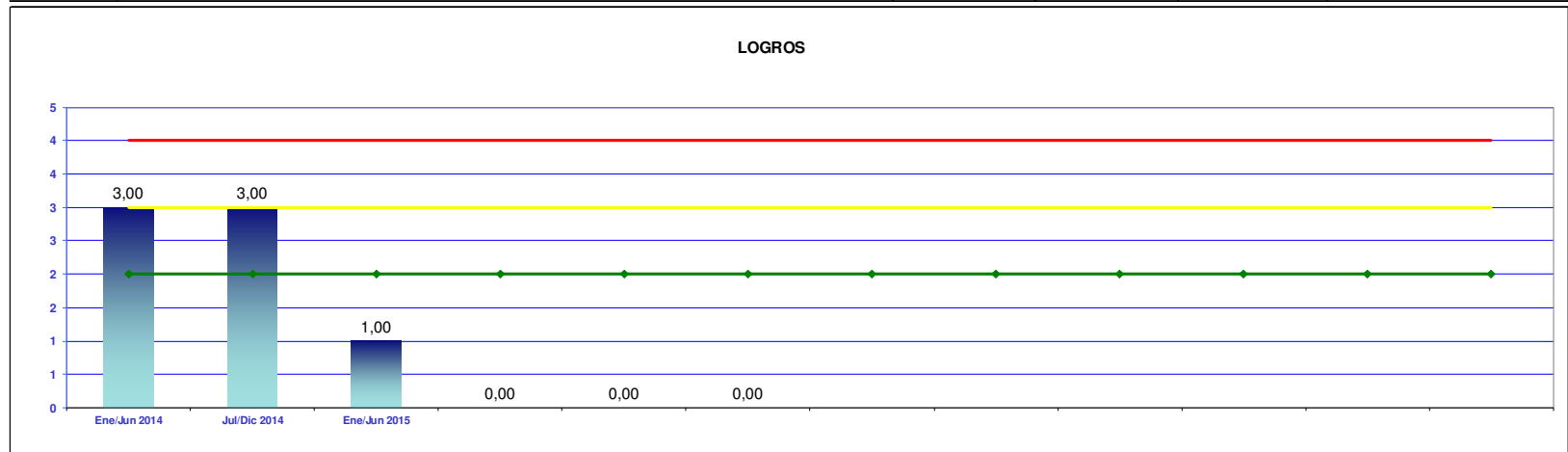


Figura 14: Comprensión del cliente en los requerimientos

CARTA DE INDICADOR					
Levantamiento de información					
NOMBRE DEL INDICADOR			TIEMPO DE DEMORA EN PROPORCIONAR PROFORMA		
Formula del Indicador:			Fecha de entrega de proforma - Fecha de ingreso de solicitud de proforma	Utilidad del indicador	Medir tiempo que la empresa se demora en enviar proforma al cliente
Frecuencia de medición	Semestral	Unidades		Días/Horas	Tendencia esperada
Meta	2 días	Nivel satisfactorio	3,00	Nivel crítico	4,00



MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	Formula	ACCIONES PROPUESTAS
Ene/Jun 2014	2,00	20/05/2014	16/05/2014	3,00	Fecha de entrega de proforma - Fecha de ingreso de solicitud de proforma	El tiempo de entrega de las proformas se acerca a nuestra meta, con más tiempo de experiencia nuestros tiempos irán mejorando.
Jul/Dic 2014	2,00	11/09/2014	09/09/2014	3,00		
Ene/Jun 2015	2,00	10/06/2015	10/06/2015	1,00		
	2,00					
	2,00					
	2,00					
	2,00					
	2,00					
	2,00					
	2,00					
TOTAL				1,17		

**Figura 15: Tiempo de demora en proporcionar proforma**

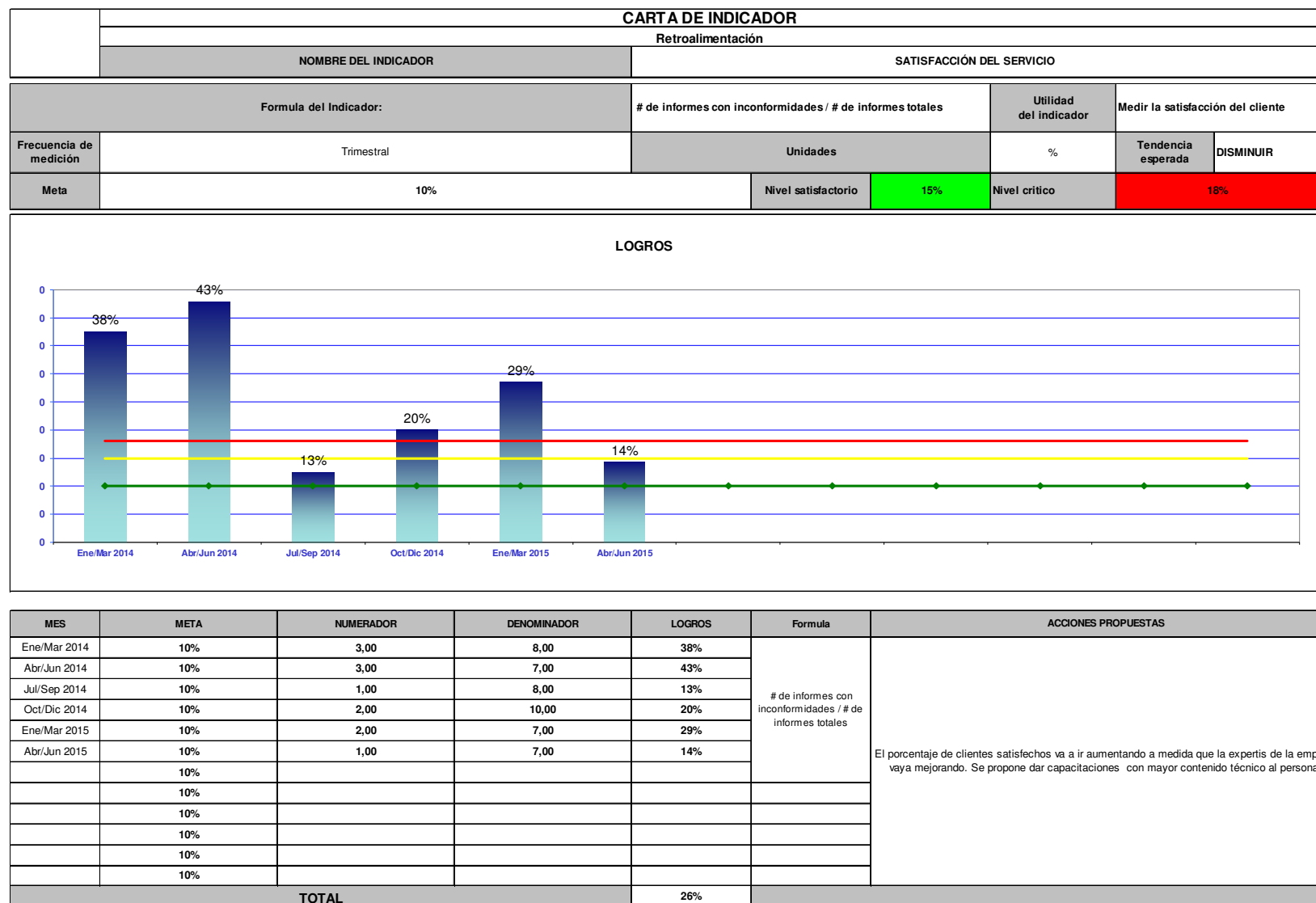


Figura 16: Satisfacción del servicio

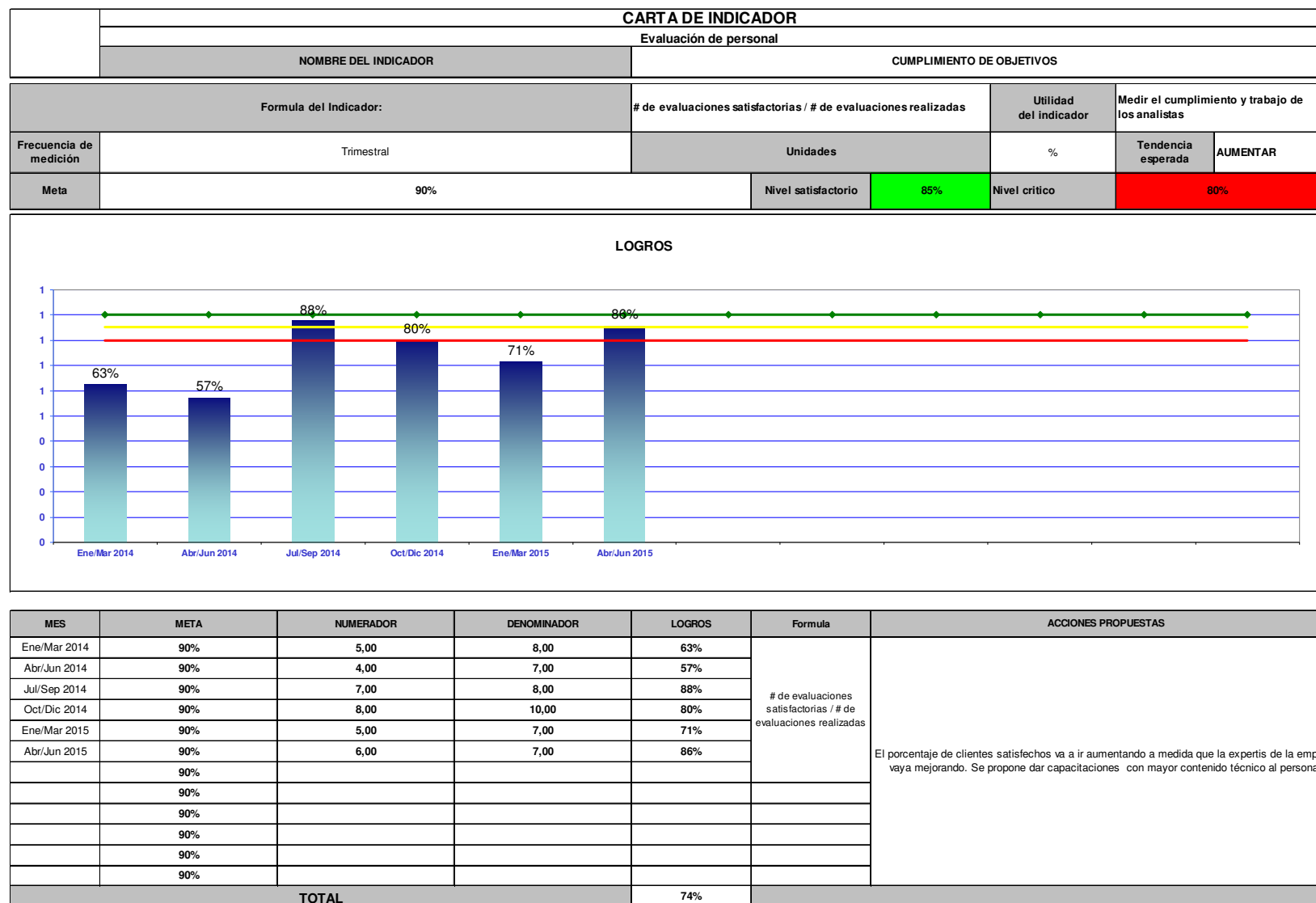


Figura 17: Cumplimiento de objetivos

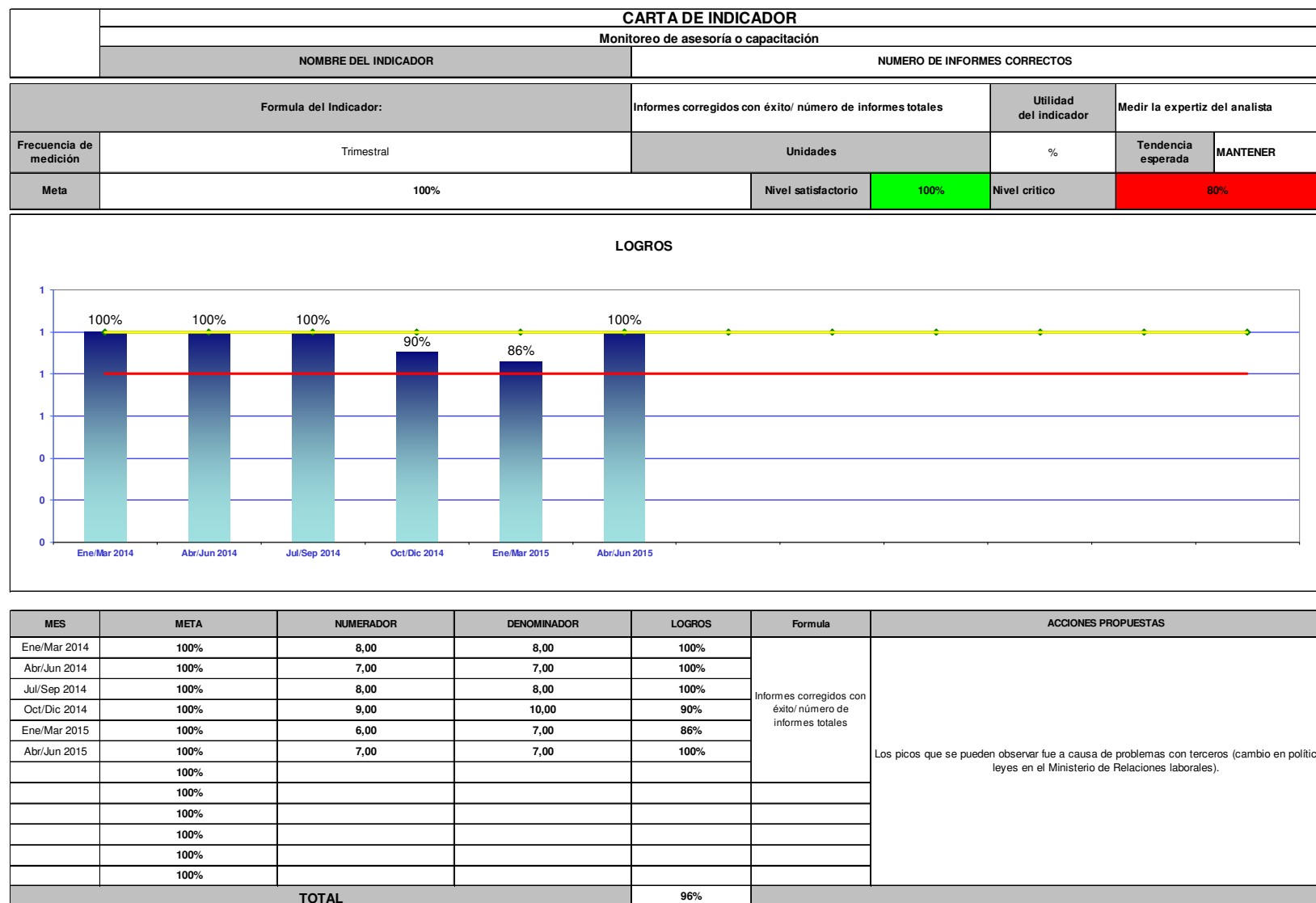


Figura 18: Número de informes correctos

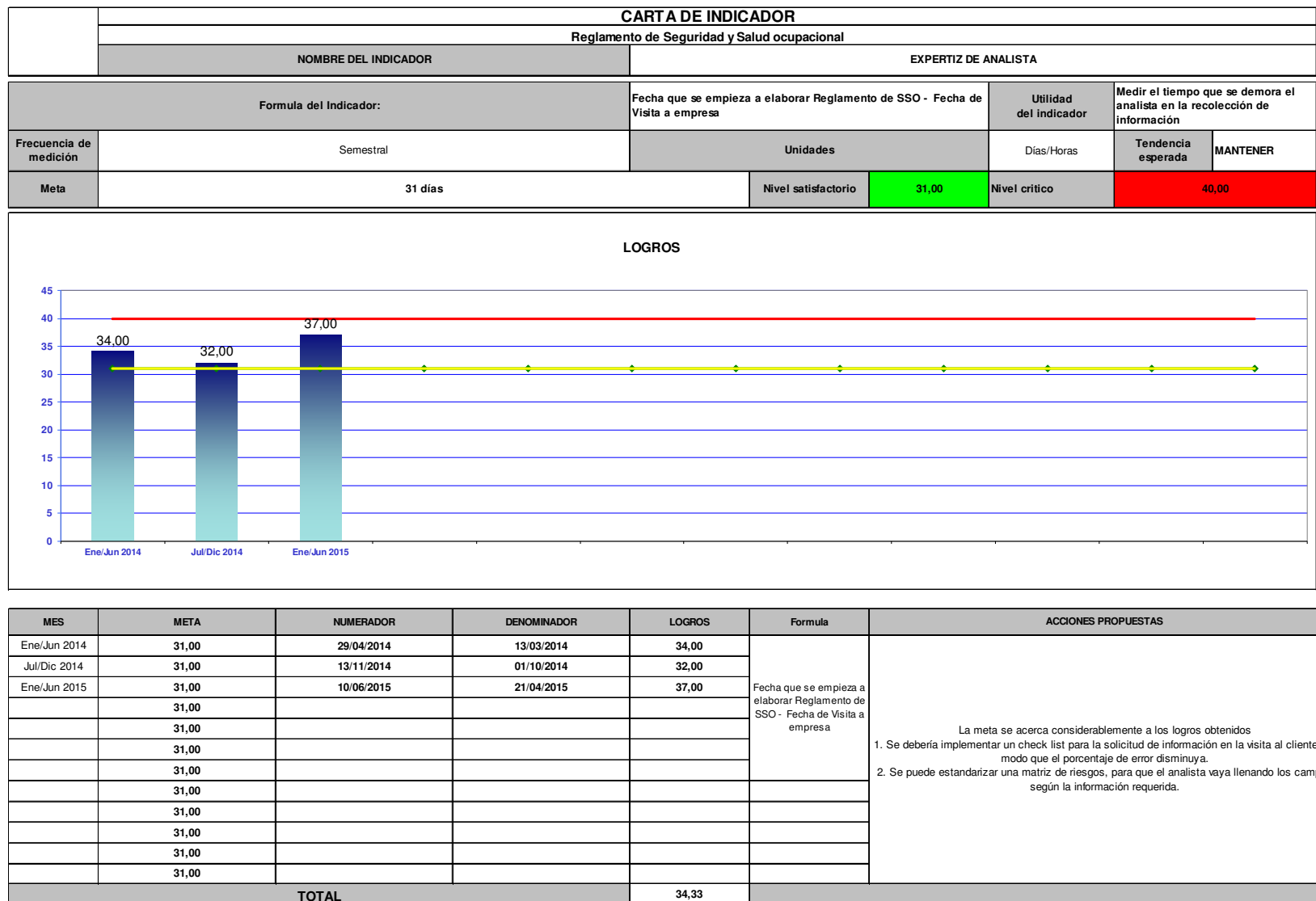


Figura 19: Expertiz de analista – Reglamento SSO



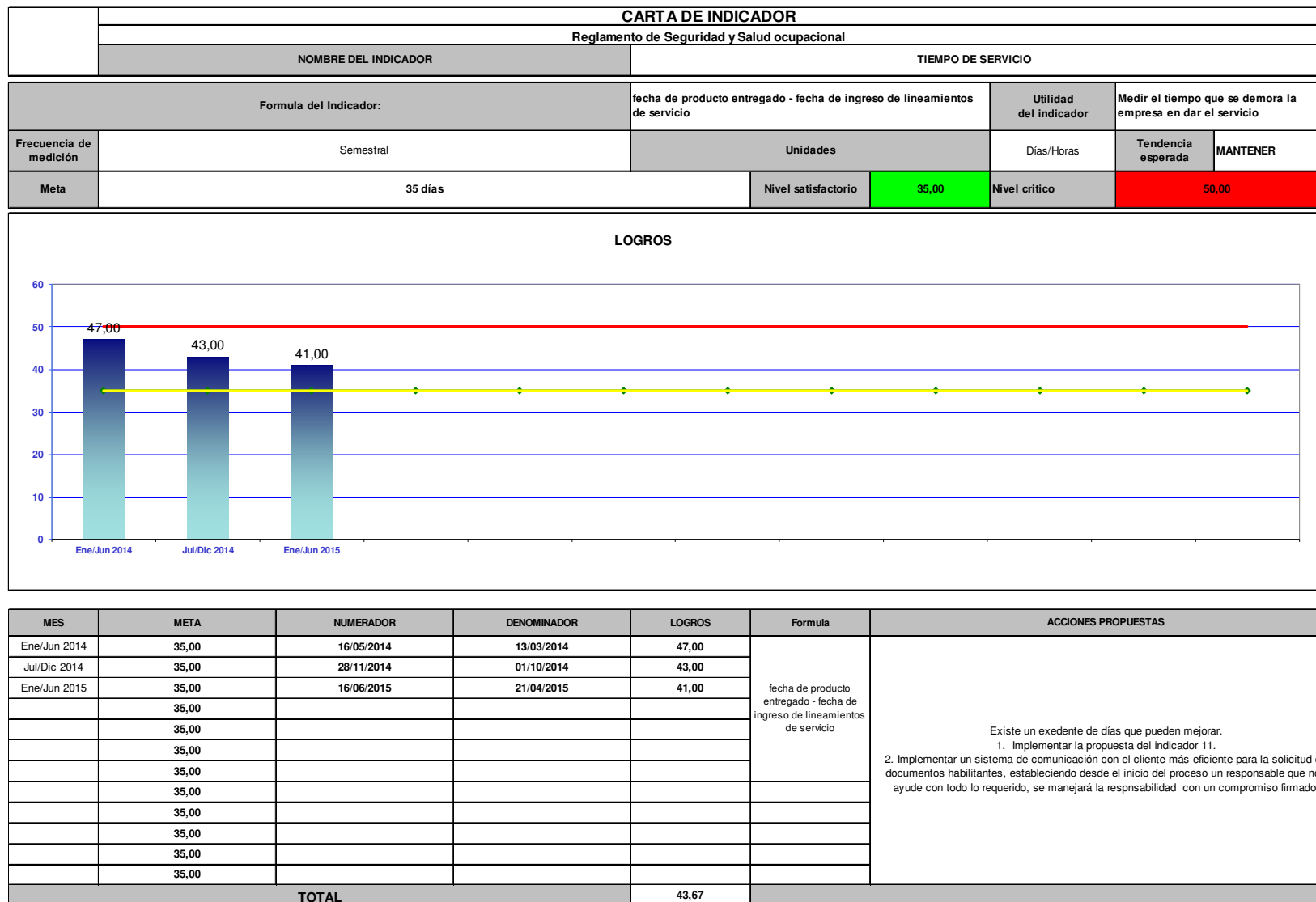
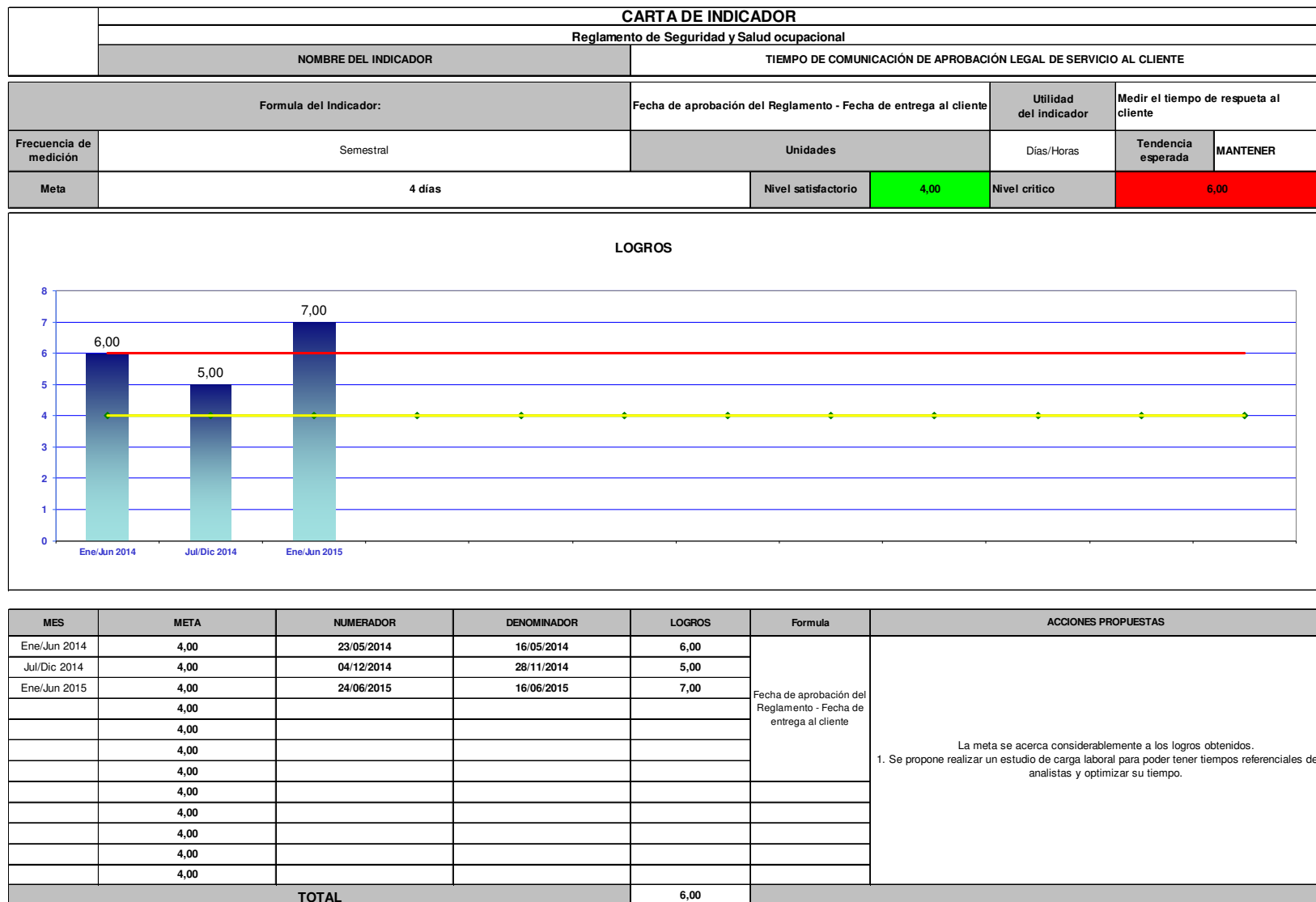


Figura 20: Tiempo de servicio – Reglamento SSO



**Figura 21: Tiempo de comunicación de aprobación legal de servicio al cliente**

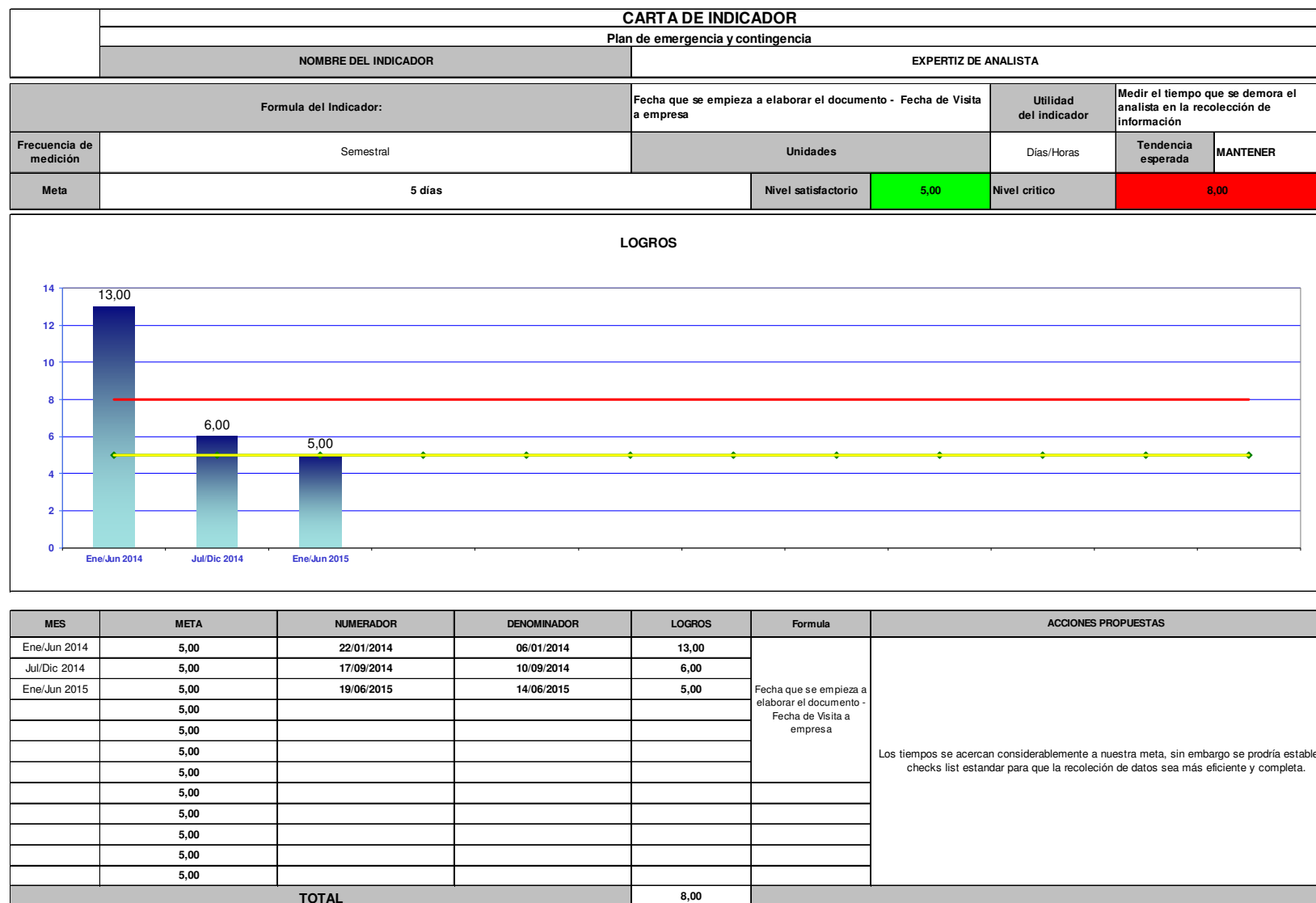
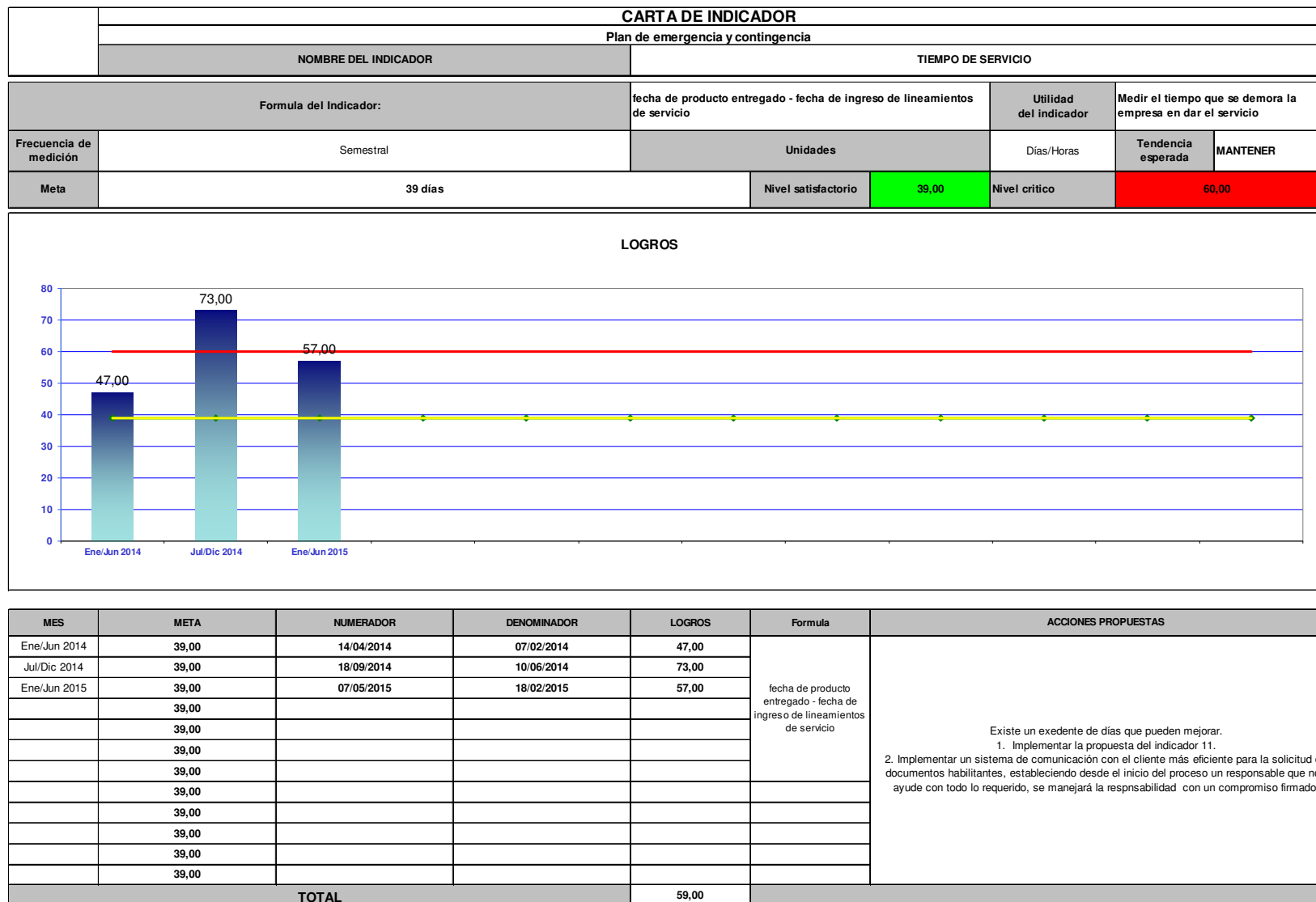


Figura 22: Expertiz de analista – Plan de emergencia y contingencia



**Figura 23: Tiempo de servicio – Plan de emergencia y contingencia**

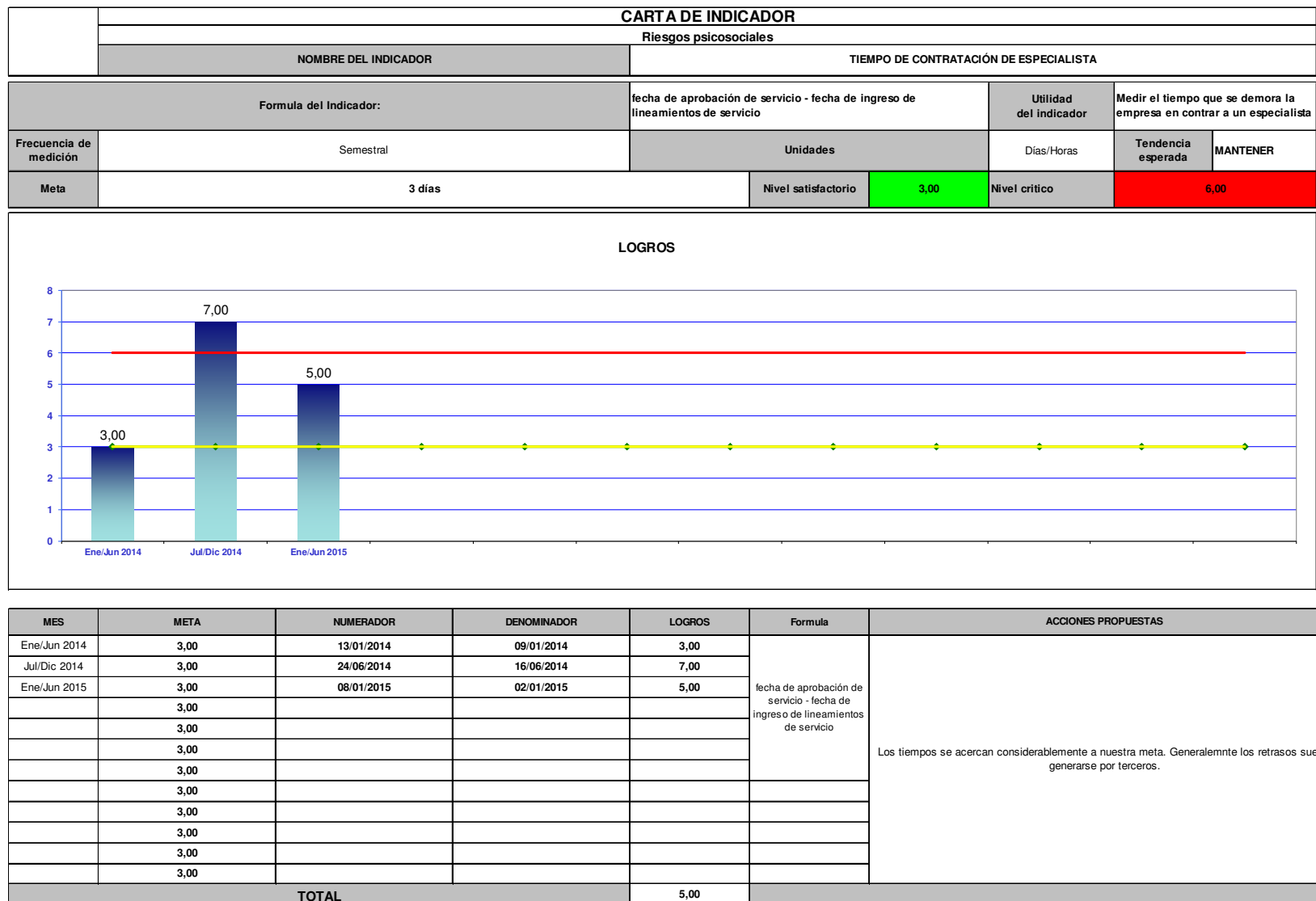
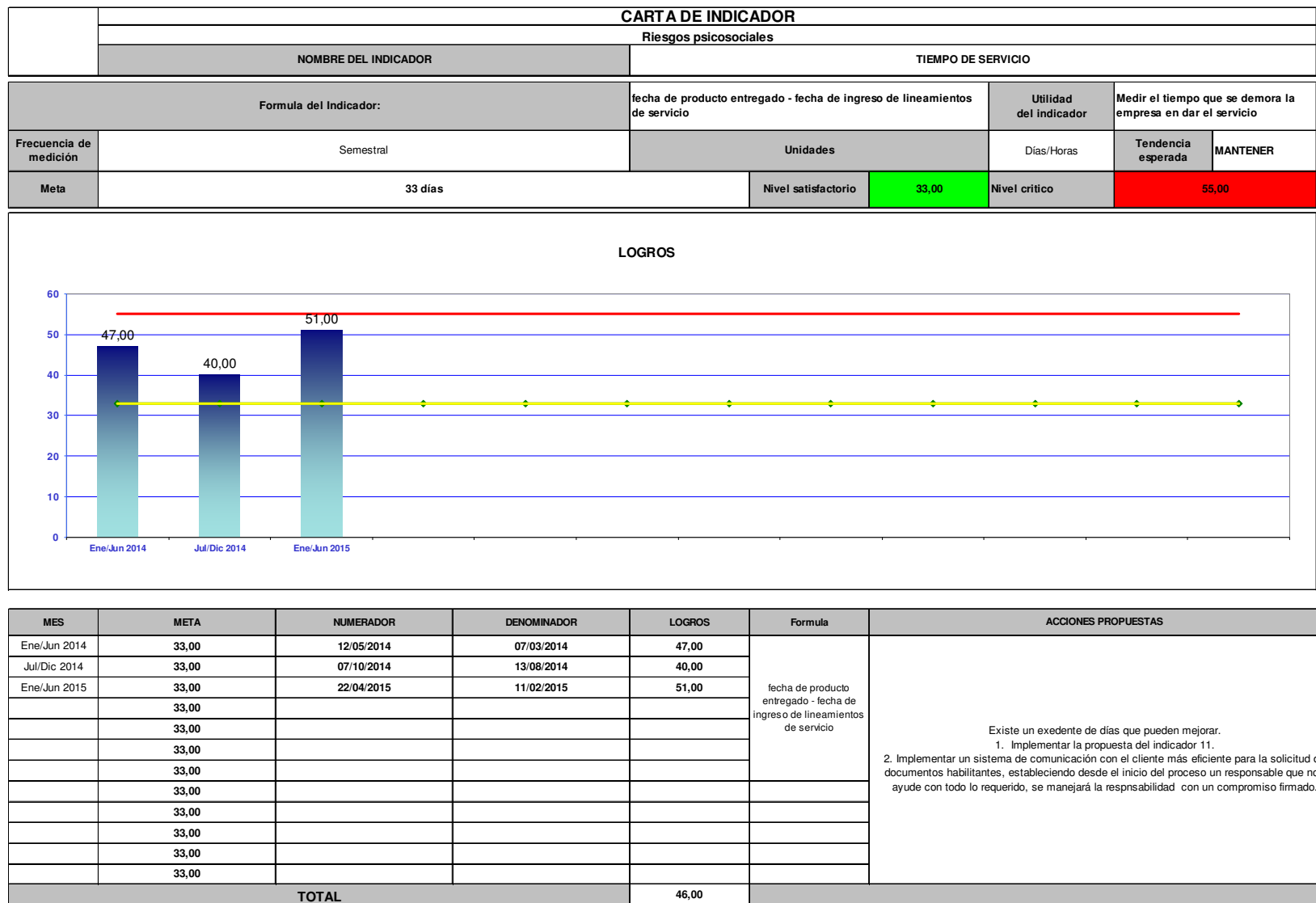


Figura 24: Tiempo de contratación de especialista



**Figura 25: Tiempo de servicio – Riesgos psicosociales**

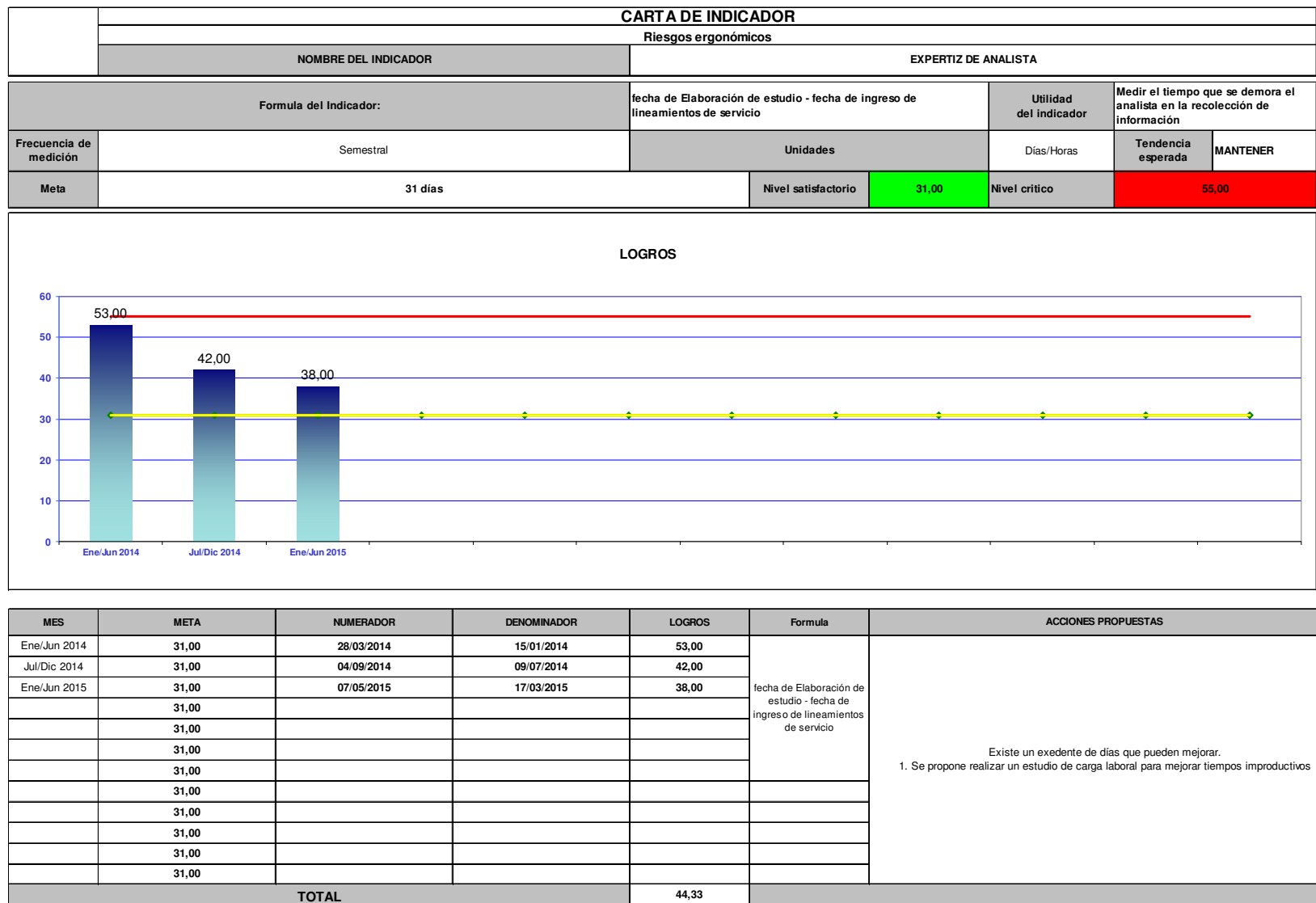


Figura 26: Expertiz de analista – Riesgos ergonómicos

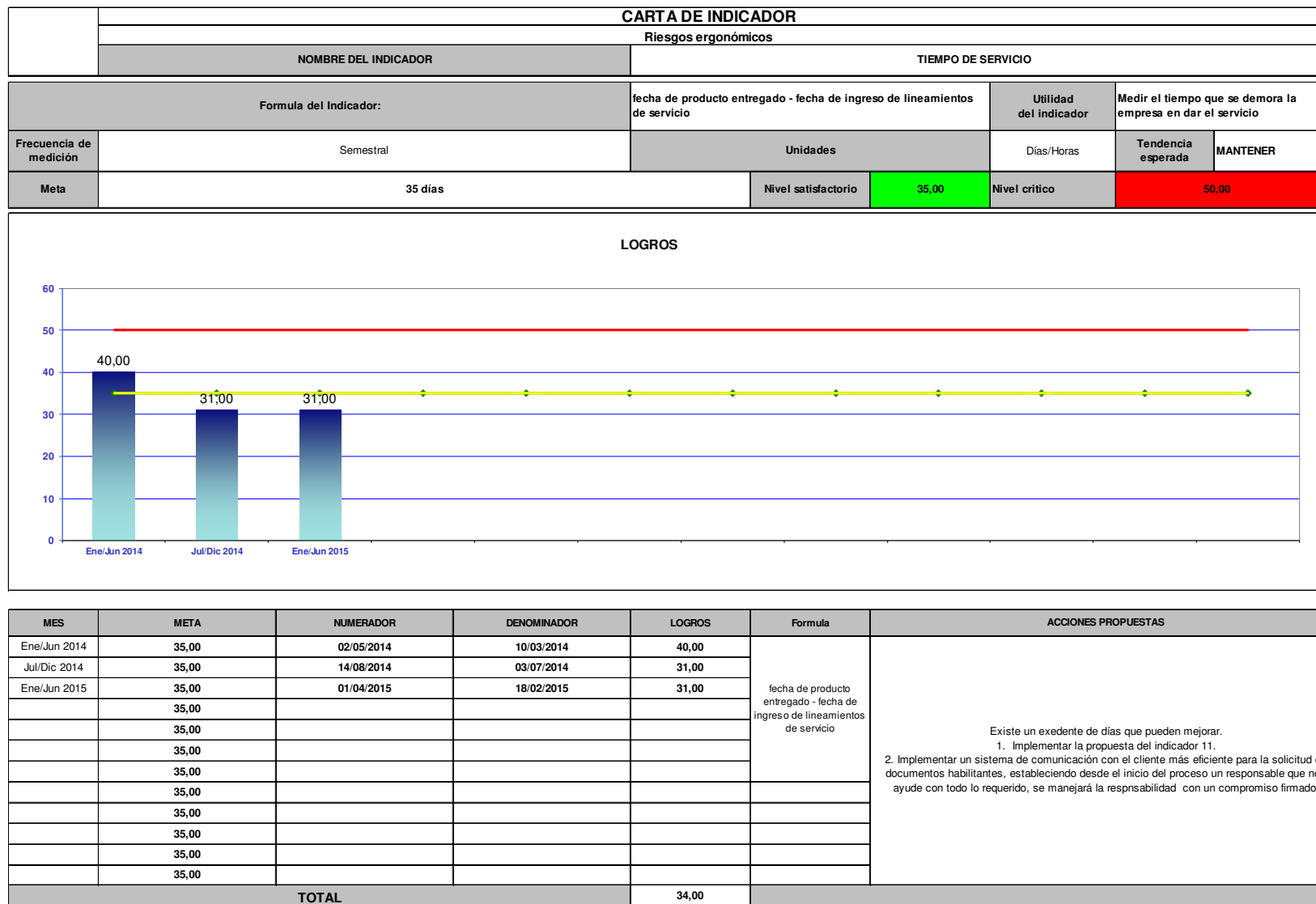


Figura 27: Tiempo de servicio – Riesgos ergonómicos



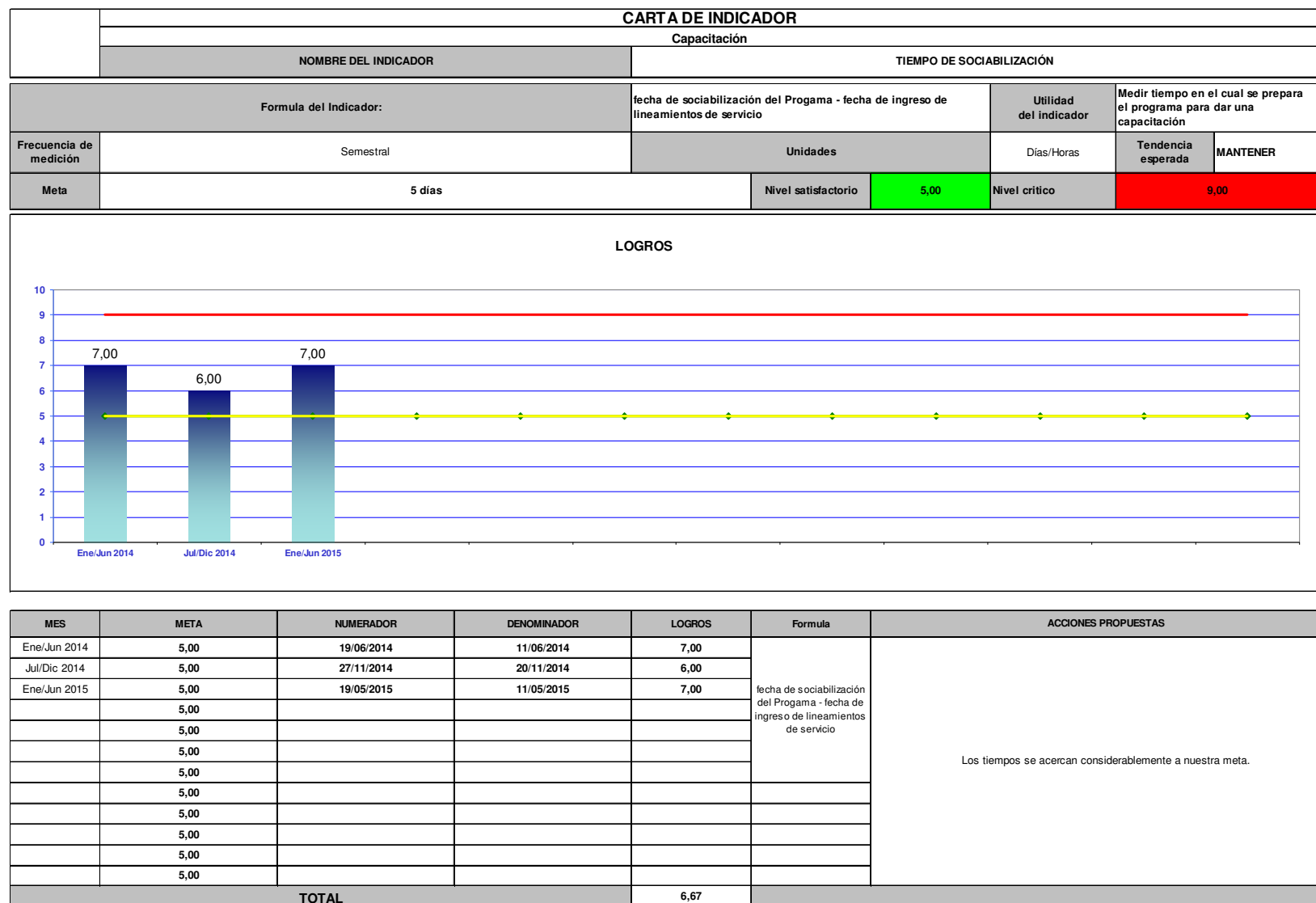


Figura 28: Tiempo de sociabilización

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este último capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado después de concluir con la investigación. Las propuestas presentadas pretenden mejorar la gestión de la empresa P&M Servicios, creciendo de una forma ordenada y organizada.

Los procesos propuestos muestran mejoras que considera una inversión de recursos baja, y su aplicación muy práctica.

### 5.1 CONCLUSIONES

#### GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

- En el proceso *Clasificación de información*, en la medición de tiempo de ciclo del proceso se ha registrado falencias en el levantamiento de la información ya que esta no siempre es completa o correcta.
- En el proceso de *Registro interno de documentos* en la medición de tiempo de ciclo del proceso, se han identificado demoras en el registro de la información una vez que el cliente ha enviado la documentación necesaria.

## SERVICIO POST - VENTA

- En el proceso *Medidas correctivas*, el análisis que se ha realizado refleja que la gestión de pagos podría ser más eficiente ya que la meta establecida va a estar dirigida siempre a disminuir los días de gestión.
- En el proceso *Medidas correctivas*, el porcentaje de informes sin inconformidades se encuentra un poco bajo, sin embargo los informes satisfechos van a ir aumentando a medida que la expertis de la empresa vaya mejorando.
- Para el proceso *Evaluación de satisfacción del cliente*, se ha identificado una falta de conocimientos en la medición y evaluación de la satisfacción del cliente, ocasionando demoras en el proceso que podrían evitarse.

## GARANTÍA DE CALIDAD

- En el proceso *Levantamiento de información*, el tiempo de entrega de proformas al cliente está en promedio en un día laboral. El objetivo sería mantenerse en el tiempo promedio.
- En el proceso *Levantamiento de información*, el porcentaje de solicitudes de los clientes que han contratado a P&M Services completadas con éxito se encuentra en 76%, mientras que la meta es de 85%. El porcentaje de solicitudes completadas irá aumentando a medida en la que la empresa vaya siendo más reconocida en el mercado ya que el momento en el que el cliente evalúa entre

todas las empresas que le pueden ofrecer el mismo servicio muchas veces escoge a la competencia.

- En los procesos de *Retroalimentación y Evaluación de personal*, el porcentaje de informes con inconformidades va a ir disminuyendo y el porcentaje de evaluaciones satisfactorias va ir incrementando a medida que la expertis de la empresa vaya mejorando.

#### AUDITORIA DE PRODUCTOS

- En el proceso *Monitoreo de asesoría o capacitación*, la medición de la expertis del analista fue satisfactoria, sin embargo existen algunos retrasos que fueron a causa de problemas con terceros (cambio en políticas y leyes en el Ministerio de Relaciones laborales).

#### OPERACIÓN DE SERVICIOS

- En el proceso de Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional:
  - a) El tiempo que se demora un analista en la recolección de datos para realizar el Reglamento se encuentra acorde a la meta planteada en el indicador.
  - b) Se ha establecido un indicador que nos refleje el tiempo de respuesta al cliente, el mismo que ha concluido que existe un excedente de tiempo desde la fecha de aprobación del Reglamento hasta la fecha de entrega al cliente.

- En los procesos *Plan de emergencia y contingencia* y *Riesgos ergonómicos*, existe un excedente de días en el tiempo que se demora el analista en la recolección de información.
- En los procesos *Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional*, *Plan de emergencia y contingencia*, *Riesgos psicosociales* y *Riesgos ergonómicos*, existe un excedente de días en lo que se demora la empresa en brindar el servicio al cliente.
- En el proceso *Riesgos psicosociales*, en la medición del tiempo que la empresa se demora en encontrar a un especialista, los tiempos se encuentran controlados, generalmente las demoras se ocasionan por entidades externas.
- En el proceso *Capacitación* el tiempo que se demora en preparar el programa para dar la capacitación, se encuentran controlados con una meta de 5 días y un promedio real de 6 días.

## 5.2 RECOMENDACIONES

### GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

- Se propone para el proceso de *Clasificación de información* implementar un check- list personalizado para cada servicio que se ofrezca, de modo que la falta de información disminuiría y así los tiempos.

- Se podría realizar una matriz estándar en Excel para el proceso de *Registro interno de documentos* con datos realmente necesarios para la empresa en el futuro y de ese modo el ingreso de información sería más eficiente.

#### SERVICIO POST - VENTA

- Para el proceso *Medidas correctivas*, se propone dos acciones puntuales en la gestión de pagos. La primera capacitar a la persona encargada de los cobros para una mejor gestión y la segunda la implementación de una matriz que envíe alertas oportunas al correo del cliente cuando la fecha de pago este próxima.
- Para el proceso *Medidas correctivas*, en la medición de la satisfacción en la atención a requerimientos, se propone dar capacitaciones con mayor contenido técnico al personal para disminuir el número de informes con inconformidades
- Para disminuir tiempos en el proceso *Evaluación de satisfacción del cliente* se debería capacitar a los analistas en servicio al cliente para que el momento de elegir la metodología de medición de satisfacción al cliente sea la correcta y de esa manera disminuir errores.

#### GARANTÍA DE CALIDAD

- En el proceso *Levantamiento de información*, para lograr que P&M Services sea la primera opción para el cliente y de esa manera poder incrementar el porcentaje

de solicitudes completadas, se propone un plan publicitario que muestre las ventajas de la compañía frente a la competencia.

- En los procesos *Retroalimentación y Evaluación de personal*, se recomienda brindar capacitaciones con mayor contenido técnico al personal para que de ese modo el porcentaje de informes con inconformidades disminuya.

## OPERACIÓN DE SERVICIOS

- En el proceso de Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional:
  - a) Aunque los tiempos se encuentran controlados para el proceso de Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional en la medición del tiempo que se demora el analista en la recolección de datos se propone estandarizar una matriz de riesgos, para que el analista llene los campos según la información requerida.
  - b) Para el proceso de Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional en la medición del tiempo de respuesta al cliente, se propone realizar un estudio de carga laboral para poder tener tiempos referenciales de los analistas y optimizar su tiempo, mejorando así tiempos de respuesta al cliente.
- En los procesos *Plan de emergencia y contingencia y Riesgos ergonómicos*, se podría establecer check list estándar para que la recolección de datos sea más eficiente y completa y evitar demoras.

- Para los procesos *Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional*, *Plan de emergencia y contingencia*, *Riesgos psicosociales* y *Riesgos ergonómicos*, se propone implementar un sistema de comunicación con el cliente más eficiente para la solicitud de documentos habilitantes, estableciendo desde el inicio del proceso un responsable que nos ayude con todo lo requerido, se manejará la responsabilidad con un compromiso firmado para evitar demoras en brindar el servicio al cliente.



## **GLOSARIO**

**ACCIONES CORRECTIVAS.-** Como su propio nombre indica, sirven para corregir un problema real detectado y evitar su repetición. Es decir, la apertura de una Acción Correctiva viene condicionada por la detección de una No Conformidad real previa, ya acaecida en la organización.

**ACCIONES PREVENTIVAS.-** Se basan en problemas ficticios que se pueden dar en la organización. En muchos casos, derivan de sugerencias de mejora planteadas por el personal de la organización.

**ACTIVIDADES.-** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

**CADENA DE VALOR.-** Describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa.

**CAPACITACIÓN.-** La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.

**ERGONOMÍA.-** Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario.

**ILUMINACIÓN.-** Este verbo hace referencia a alumbrar o dar luz y requiere siempre de un objeto directo, de algo o alguien a quien brindar su claridad. Se conoce como iluminación, por lo tanto, al conjunto de luces que se instala en un determinado lugar con la intención de afectarlo a nivel visual.

**PROCEDIMIENTO.-** es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

**REGLAMENTO.-** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

**RIESGO LABORAL.-** Se denomina riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

**RIESGO.-** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

**RIESGOS ERGONÓMICOS.-** Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario.

**SALUD OCUPACIONAL.-** Salud ocupacional es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones.

**SEGURIDAD INDUSTRIAL.-** Es el sistema de dispositivos obligatorio que tiene por objetivo la prevención ocupa de dar lineamientos o directrices generales para el manejo o la gestión de riesgos en la industria.

**SEGURIDAD.-** Ausencia de peligro o riesgo, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable.

## REFERENCIAS

1. Abogados de Ecuador. (s.f.). *Constitucion Titulo VI*. Obtenido de <http://www.abogadosdeecuador.com/constitucion-tituloVI.htm>
2. BSCRSE. (s.f.). *Qué es la Cadena de Valor?* Obtenido de [http://bscrse.org/claroline/courses/PRO/document/5\\_Documentos\\_Metodologia\\_Lecturas/Documentos\\_complementarios/2\\_Que\\_es\\_la\\_Cadena\\_de\\_Valor.pdf](http://bscrse.org/claroline/courses/PRO/document/5_Documentos_Metodologia_Lecturas/Documentos_complementarios/2_Que_es_la_Cadena_de_Valor.pdf)
3. Chase F., R. B., & Jacobs, R. (s.f.). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministros* (12da. ed.). McGraw Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
4. Concepto.de. (s.f.). *Seguridad Industrial*. Obtenido de <http://concepto.de/seguridad-industrial/>
5. Ergonautas. (s.f.). *Check List OCRA ("Occupational Repetitive Action")*. Obtenido de <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/ocra/ocra-ayuda.php>
6. Ergonautas. (s.f.). *GINSHI (Guía técnica para la manipulación manual de cargas del INSHI)*. Obtenido de <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/ginsht/ginsht-ayuda.php>
7. Ergonautas. (s.f.). *REBA (Rapid Entire Body Assessment)*. Obtenido de <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/reba/reba-ayuda.php>
8. Ergonautas. (s.f.). *RULA (Rapid Upper Limb Assessment)*. Obtenido de <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/rula/rula-ayuda.php>
9. Escuela Superior Politécnica del Ejército - ESPE. (s.f.). Obtenido de <http://ftp.espe.edu.ec/GuiasMED/MGP2P/PROCESOS/.../porter.doc>
10. Famisanar. (s.f.). *Promesa de Valor*. Obtenido de <http://www.famisanar.com.co/index.php/es/nuestra-empresa/promesa-de-valor>
11. Gestipolis. (s.f.). *Manual de Mapeo de Cadena de Valor*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/recursos5/docs/ger/mapeoca.htm>
12. Gobernación de Magdalena. (s.f.). *Manual de procesos y procedimientos*. Obtenido de [http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)
13. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. (s.f.). *Decreto Ejecutivo 2393*. Obtenido de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>

14. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. (s.f.). *Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/Reglamento-del-Instrumento-Andino-SST.pdf>
15. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. (s.f.). *Resolución No. 741*. Obtenido de <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/IESSResolucion741.pdf>
16. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. (s.f.). *Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de [http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO\\_SART2.pdf](http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO_SART2.pdf)
17. Iistas. (s.f.). *Manual del método*. Obtenido de [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual\\_metodo.pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf)
18. Lexis. (s.f.). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/07/CodigodelTrabajo.pdf>
19. Ley SART Ecuador. (27 de Agosto de 2013). Obtenido de [http://www.ley-sart.isotools.ec/2013\\_08\\_01\\_archive.html](http://www.ley-sart.isotools.ec/2013_08_01_archive.html)
20. Ministerio de Empleo y Seguridad de España. (2014). *AIP.29.1.14 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
21. Ministro de Trabajo y Bienestar Social. (s.f.). *Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas (Acuerdo No. 1404)*. Obtenido de <http://gessintlabb.com.ec/descargas/REGLAMENTO%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20M%C3%99DICOS.pdf>
22. Monografias.com. (s.f.). *Cadena de Valor (CV)*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos7/compe/compe2.shtml#ixzz3ZaJp07N8>
23. Pérez, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid.
24. Prevencion, Seguridad y Salud Laboral. (06 de Mayo de 2012). *Serie Manejo Manual de Carga (MMC)*. Obtenido de <http://prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com/2012/05/serie-manejo-manual-de-carga-mmcc.html>
25. Proalco. (s.f.). *Promesa Básica*. Obtenido de <http://proalco.bekaert.com/es-MX/la-compania/promesa-basica>
26. Science. (s.f.). Obtenido de [http://www.science.oas.org/oea\\_gtz/libros/terremoto/cap3\\_ter.htm](http://www.science.oas.org/oea_gtz/libros/terremoto/cap3_ter.htm)
27. Taccone, G. (s.f.). *Procesos y procedimientos definiciones y diferencias*. Obtenido de <http://notas.taccone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>